

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

« LA CONSOMMATION COLLABORATIVE AU CŒUR DE LA
PLATEFORME COUCHSURFING »

MÉMOIRE PRÉSENTÉ COMME EXIGENCE
PARTIELLE DE LA MAÎTRISE
ÈS SCIENCES DE LA GESTION

PAR LAETITIA PENN

NOVEMBRE 2016

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.07-2011). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

AVANT-PROPOS

Les limites de la croissance et les changements économiques majeurs de ces dernières années ont engendré de nouvelles manières de consommer. C'est de là que la consommation collaborative a fait son apparition. Système fondé sur le partage, l'entraide et l'échange, il propose une alternative au consommateur au système de consommation classique. Les consommateurs sont au cœur du processus de décision et les relations directes entre particuliers tendent à faire disparaître les intermédiaires. Au-delà de l'aspect social que représente ce nouveau type de consommation, la consommation collaborative répond à des motivations économiques, mais aussi psychologiques comme peut l'être la volonté de contribuer au changement par exemple. La plateforme d'hébergement Couchsurfing qui propose à ses membres de loger gratuitement chez des locaux durant leur voyage est exemple saillant de styles de vie collaboratifs. Le consommateur n'est plus passif face aux lois du marché, il est devenu acteur et moteur à travers ce type de consommation où l'humain est au centre du processus de fonctionnement. Couchsurfing propose une solution d'hébergement novatrice qui séduit de plus en plus de consommateurs, et ce au détriment de l'hôtellerie dite traditionnelle.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	ii
LISTE DES FIGURES	vi
LISTES DES TABLEAUX	vi
RÉSUMÉ	vii
INTRODUCTION	1
1. LA CONSOMMATION COLLABORATIVE COMME COMPOSANTE DE LA CONSOMMATION RESPONSABLE	6
1.1 Les limites de la croissance	6
1.2 Apparition du phénomène de consommation responsable	6
1.3 La croissance de la consommation collaborative	7
1.4 Les courants de la consommation collaborative	8
1.5 Principes de la consommation collaborative	9
2. LE CONCEPT DE COUCHSURFING.....	12
2.1 Histoire de la plateforme	12
2.2 Principes du <i>Couchsurfing</i>	12
2.3 Définir son profil	13
2.4 Sélectionner des hôtes.....	13
2.5 Une fois sur place	14
2.6 La place de <i>Couchsurfing</i> dans le monde	14
3. L'EFFET DE MOTIVATIONS PSYCHOLOGIQUES.....	16
3.1 Rejet de la consommation de masse	16
3.2 Volonté de contribuer au changement	17
3.3 Protéger les ressources et les générations futures.....	18
4. L'EFFET DE MOTIVATIONS SOCIALES	20
4.1 Créer des connections	20

4.2	Vivre une expérience humaine	21
4.3	Appartenir à une communauté	22
5.	L'EFFET DE MOTIVATIONS ÉCONOMIQUES	25
6.	DESIGN DE LA RECHERCHE	27
6.1	Recherche qualitative de type exploratoire.....	27
7.	RÉSULTAT DE L'ÉTUDE	35
7.1	Organisation générale d'un voyage	35
7.2	Rejet de la consommation.....	37
7.3	Contribuer au changement	38
7.4	Protéger les ressources naturelles	39
7.5	Créer une connexion	40
7.6	Vivre des expériences humaines.....	41
7.7	Faire partie d'une communauté	44
7.8	Faire des économies.....	45
7.9	Les limites du <i>Couchsurfing</i>	47
8.	DISCUSSION.....	49
8.1	Implications théoriques.....	49
8.2	Implications managériale pour l'hôtellerie traditionnelle.....	52
8.3	Implications managériales <i>Couchsurfing</i>	53
9.	CONCLUSION	55
ANNEXE A : PAGE D'ACCUEIL DU SITE COUCHSURFING		60
ANNEXE B : VALEUR DU SITE COUCHSURFING		61
ANNEXE C : FONCTIONNEMENT DU SITE COUCHSURFING.....		61
ANNEXE D : EXEMPLE DE PROFIL COUCHSURFING		62
ANNEXE E : SYSTÈME DE SÉCURITÉ DE COUCHSURFING		63
ANNEXE F : CARTE DE COUCHSURFERS.....		63

ANNEXE G : GUIDE D'ENTRETIEN	73
ANNEXE H : RETRANSCRIPTION DES VERBATIMS	75
BIBLIOGRAPHIE	106
BIBLIOGRAPHIE ÉLECTRONIQUE	112

LISTE DES FIGURES

Figure	Page
5. 1 Cadre conceptuel.....	59
7.2 Récapitulatif des résultats.....	60

LISTE DES TABLEAUX

Tableau	Page
6.1 Données sociodémographiques.....	30
6.2 Modèle de l'étude qualitative.....	32
6.3 Tableau récapitulatif des motivations.....	34
7.4 Tableaux récapitulatifs des interviews.....	65

RÉSUMÉ

Actuellement, le thème des plateformes de styles de vie collaboratives s'avère encore peu abordé dans la littérature académique, en particulier dans le secteur de l'hébergement. Ainsi, cette recherche a pour objectif de comprendre les déterminants positifs, c'est-à-dire les motivations des citoyens consommateurs, à l'utilisation de la plateforme collaborative d'hébergement Couchsurfing.org. Pour atteindre cet objectif, une recherche exploratoire de type qualitative a été entreprise. 11 entretiens semi-directifs ont été conduits auprès d'utilisateurs (2 hommes, 9 femmes âgées en moyenne de 24 ans) de la plateforme Couchsurfing.org. La triangulation des données secondaires et des verbatims a permis d'identifier les facteurs clés qui pousseraient les utilisateurs à opter pour le *Couchsurfing* : vivre des expériences sociales et humaines; réaliser des économies sur le budget global de voyage; être membre d'une communauté ; créer des connexions ou encore symboliser son rejet de la consommation de masse. Cette recherche soulève également certaines limites à l'utilisation de la plateforme dont notamment l'aspect sécuritaire qui est généralement abordé. Cette étude exploratoire permet donc d'une part de mieux comprendre les raisons qui poussent les consommateurs à se détourner de l'hôtellerie classique et permet d'autre part de mieux appréhender le phénomène *Couchsurfing* dans son ensemble.

Mots-clés : Couchsurfing, plateformes collaboratives, style de vie collaboratif, innovation, communauté.

INTRODUCTION

La consommation collaborative est un phénomène au cœur de notre société actuelle. Le marché mondial de l'économie de partage pourrait atteindre près de 325 milliards de dollars US d'ici à 2025 contre 14 milliards aujourd'hui selon une récente étude du cabinet PWC. Le phénomène a pris de l'ampleur ces dernières années notamment à cause de la diminution du pouvoir d'achat d'une grande majorité des ménages (Institut de la statistique du Québec). Selon l'institut de la statistique du Québec, le pouvoir d'achat des Québécois, mesuré par le revenu réel disponible par habitant, a diminué en 2013 de 0,3 %. Cependant acheter moins cher n'est pas la seule motivation selon l'OCR; les consommateurs souhaitent consommer de manière responsable et ingénieuse le tout dans une idée de partage.

Le terme de consommation collaborative a été introduit par Ray Algar en 2007 lorsqu'il a constaté que les acheteurs mieux informés par le web avaient un pouvoir de négociation plus fort face au vendeur et pouvaient organiser des commandes groupées en créant des réseaux. Cette mise en commun de la force d'achat a permis aux consommateurs de faire baisser les prix. Cette forme de consommation peut se manifester ainsi de différentes manières : « la consommation collaborative correspond au fait de prêter, louer, donner, échanger des objets via les technologies et les communautés de pairs » (Bootsman et Rogers, 2010).

Antonin Léonard, fondateur du site consommationcollaborative.com définit quant à lui la consommation collaborative comme « un nouveau système de redistribution des biens matériels et immatériels, où les échanges se font de manière horizontale et de façon décentralisée entre les particuliers ». Il s'agit donc d'un modèle économique où l'usage prédomine et non la propriété.

Selon Bootsman & Rogers, la consommation collaborative se divise en trois systèmes :

- le système qui transforme les produits en service : l'utilisateur paye pour utiliser un produit sans avoir besoin de l'acheter (autopartage ou vélo en libre circulation par exemple)
- le système de redistribution : organise le passage de biens d'une personne les possédant à une personne les recherchant (ex. les plateformes d'échanges ou de dons comme ebay ou Kijiji)
- le système de style de vie collaboratif : regroupe les formules de partage de ressources immatérielles entre particuliers. Le *Couchsurfing* ou *Coworking* font partie de ces plateformes collaboratives.

Le phénomène est en constante évolution grâce à l'essor d'Internet et plus particulièrement des réseaux sociaux. Selon le portail du gouvernement québécois, c'est plus de 85 % des internautes québécois qui étaient actifs sur les réseaux sociaux en 2014.

Dans le phénomène de consommation collaborative en pleine croissance, nous allons nous intéresser au secteur du tourisme et plus particulièrement à celui de l'hébergement. En effet, les plateformes collaboratives du secteur du tourisme commencent à intéresser de plus en plus les Québécois. Selon, l'OCR, presque 1 Québécois sur 10 a utilisé les services d'*Airbnb* entre 2014 et 2015 (Baromètre 2015 de la consommation responsable), et 1,5 % la plateforme de logement *Couchsurfing* (Baromètre 2014 de la consommation responsable).

Ces pratiques de partage et d'échange ne sont pas sans conséquence sur l'industrie classique du tourisme et attirent l'attention des hôteliers. En effet selon Alain Girard, ancien président de l'Association des hôteliers du Québec (AHQ) « le marché de l'hôtellerie n'est peut être pas en crise, mais il vit certainement des heures difficiles ». Dans un contexte où le pouvoir d'achat est à la baisse, les clients regardent tout ce qu'ils peuvent avoir de mieux avec leur argent. Selon Euromonitor, depuis la crise économique survenue

en 2008, le secteur de l'hébergement collaboratif a connu des taux de croissance beaucoup plus élevés que l'hôtellerie (sauf en 2009, année où les deux marchés ont enregistré un ralentissement). En effet, en 2014, la valeur des ventes de cette dernière a crû de 5 %, comparativement à 11 % d'augmentation pour la location de logements entre particuliers. Les pertes subies par les hôteliers sont difficiles à chiffrer puisque le volume des transactions effectuées sur une plateforme comme *Airbnb* n'est pas rendu public. D'après Eve Paré, présidente de l'Association des hôtels du Grand Montréal (AHGM), « les taux d'occupation qui stagnent depuis cinq ans sont intimement liés à la crise économique. Les gens ont aussi moins d'argent, donc ils cherchent des solutions ». Michelle Doré, actuelle présidente de l'AHQ précise qu'aujourd'hui « les clients recherchent une expérience pour se fondre dans la vie de la ville, ce qui explique la popularité du *Couchsurfing*, de *Airbnb* et du logis chez l'habitant ».

Couchsurfing est à l'origine une association à but non lucratif créée en 2004 par Casey Fenton, Daniel Hoffer, Sebastian Le Tuan et Leonardo Bassani da Silveira. C'est lors d'un voyage en Islande que Casey Fenton, l'un des fondateurs de l'association réalise qu'il existe une communauté de personnes pensant autrement le voyage (Guide du Routard, 2014). Ne voulant pas dormir seul à l'hôtel, il eut l'idée d'envoyer un mail à 1500 étudiants de Reykjavik en leur demandant si certains étaient prêts à le loger pour quelques nuits. Il reçut des dizaines de propositions et l'expérience fut au-delà de ses espérances. *Couchsurfing* a initialement pour objectif de mettre en relation des personnes proposant ou cherchant un hébergement via un service en ligne (Annexe 1). Cet hébergement repose sur la gratuité et ce sont les règles universelles de courtoisie qui prévalent. Il est aussi possible de se rencontrer autour d'un café, des événements sont organisés dans certaines grandes villes où on peut consulter des forums de discussions par thématique. La communauté *Couchsurfing*, c'est-à-dire le nombre d'inscrit sur le site comptait en 2014 plus de 10 millions de membres présents dans 200 000 villes partageant des valeurs communes : partager ses expériences, créer des connexions ou encore offrir de la gentillesse (Annexe 2).

Les recherches sur le *Couchsurfing* sont actuellement très limitées et abordent seulement l'aspect communautaire de la plateforme (Zeyer, 2012), l'aspect économique (Priskin, 2008) ou encore l'aspect novateur du concept (Schor, 2014). On retrouve une littérature qui s'intéresse essentiellement au phénomène de consommation collaborative de manière générale et non pas au secteur de l'hébergement en particulier. Les auteurs tels que Bootsman & Rogers, Belk, Felson ou encore Hamari tentent de définir le concept de consommation collaborative à travers de nombreux exemples, mais aucun d'eux ne s'attarde sur les plateformes d'hébergement en particulier. De plus, les chercheurs et économistes qui ont étudié le phénomène ont tendance à concentrer leurs études sur le pionnier de l'hébergement collaboratif à savoir, *Airbnb*. En effet, la plateforme a fait l'objet de nombreuses études étant donné sa croissance fulgurante. *Airbnb* a compté en 2010 un taux de croissance annuel de 251 % alors que son concurrent direct *Homeway* enregistrait une hausse de seulement 10 % (veilletourisme.ca). Au vu de ses résultats, les auteurs Zervas, Geron, Edelman se sont notamment penchés sur l'impact d'*Airbnb* sur l'hôtellerie traditionnelle. Ainsi, peu d'études empiriques se sont attardées à mieux comprendre les facteurs qui motivent les consommateurs à opter pour le *Couchsurfing* vs l'hôtellerie dite classique : hôtel, Bed & Breakfast ou encore auberge de jeunesse. Cette recherche se concentrera donc sur le système de style de vie collaboratif du *Couchsurfing* et visera à mieux comprendre l'impact du phénomène dans le cadre de l'industrie de l'hôtellerie au Québec, soit le *Couchsurfing*. La problématique managériale est donc la suivante : *comment le secteur hôtelier peut-il faire face à l'ampleur croissante de la plateforme Couchsurfing ?* La problématique de recherche est la suivante : *quels sont les déterminants positifs qui conduisent les consommateurs à utiliser les plateformes collaboratives telles que Couchsurfing.org et quels en sont les enjeux pour l'industrie dite classique du secteur hôtelier ?*

La première partie de ce mémoire présente une revue de littérature associée à ce sujet permettant de mettre en place un cadre conceptuel ainsi que des hypothèses de recherche répondants à cette problématique. La revue de littérature met en évidence les fondements

principaux de la consommation collaborative et du concept de *Couchsurfing*. Dans la seconde partie, la méthodologie employée dans le cadre de la recherche est présentée, à savoir une recherche exploratoire menée via 11 entretiens semi-directifs. La troisième partie fait état des résultats de l'étude menée avec une triangulation entre les données primaires et les données secondaires. Enfin, l'ensemble de ses résultats obtenus permet de présenter les implications managériales dans la quatrième partie et ouvrir la discussion dans la cinquième.

1. LA CONSOMMATION COLLABORATIVE COMME COMPOSANTE DE LA CONSOMMATION RESPONSABLE

1.1 Les limites de la croissance

La consommation responsable est un phénomène récent englobant plusieurs manières distinctes de consommer (Duhamel, 2001). Dès le début des années 1980, les différents chercheurs incluent dans la consommation responsable l'aspect environnemental (Antil, 1984, Roberts, 1993-1995). Avec l'arrivée de l'ère électronique dans les années 1990, les consommateurs mieux informés ont commencé à se soucier de l'impact de leur consommation sur l'environnement extérieur et sur la place des générations futures (Dussart, 2007). Cette prise de conscience a engendré des changements dans la manière de consommer chez certains membres de la population (Özçaglar-Toulouse, 2009). Les grandes marques et industries ont toujours poussé les consommateurs à consommer plus à travers différentes stratégies mises en place comme par exemple la loi des cycles de vie ; lancement chaque année d'un nouveau produit plus performant que celui de l'année précédente ou encore la possibilité d'acheter maintenant et de payer plus tard (D'Astous, 2009).

1.2 Apparition du phénomène de consommation responsable

Dans le contexte actuel d'hyper consommation, certains consommateurs réalisent progressivement les effets néfastes de la consommation de masse et se tournent alors vers un mode de consommation plus collaboratif (Bootsman & Rogers, 2010). La consommation responsable est notamment définie comme le fait « d'utiliser des biens et des produits relatifs répondant à des besoins élémentaires et apportant une meilleure qualité de vie tout en minimisant l'usage de ressources naturelles, de matériaux toxiques et l'émission de déchets polluants afin de ne pas mettre en péril les besoins des générations

futures » (Black, 2010). La consommation responsable a pour objectif de réconcilier économie et environnement en tenant compte de perspective à long terme.

La consommation responsable se traduit à travers différents types de comportements de consommation : la consommation locale, la consommation équitable et la consommation durable. La consommation locale correspond à la proximité entre le producteur et le consommateur (Merle, 2011). Le commerce équitable est quant à lui « un commerce social dont le but n'est pas la recherche maximale de profit, mais la création d'une économie qui remet l'homme et la nature au cœur de ses préoccupations » (Carry, 2014). Enfin, la consommation durable s'appuie sur le principe de consommer moins, mais aussi de privilégier des produits ou des services dont les conditions de production du point de vue social respectent les impératifs de développement durable (Cooper, 2000). C'est dans cette nouvelle logique sociale et économique qu'est apparue la consommation collaborative.

1.3 La croissance de la consommation collaborative

Le terme de consommation collaborative a été défini par les auteurs pour expliquer la volonté des consommateurs à se défaire de l'aspect matériel au profit de l'aspect fonctionnel (Carry, 2014). Bien que le terme soit récent, la consommation collaborative existe depuis des milliers d'années notamment à travers le troc. Dans l'ancien temps, les personnes échangeaient des métaux, leurs récoltes ou encore leurs bétails entre les uns et les autres. Les tribus de Mésopotamie et de Babylone ont, quant à elle, fait évoluer le système en s'échangeant des biens ayant de la valeur comme des armes, du thé, des épices ou des vêtements. Le troc fut utilisé pendant de nombreuses années jusqu'à l'apparition des pièces et de la monnaie durant la Renaissance. Les pratiques de troc ont alors diminué, mais elles sont réapparues durant la Grande Dépression en 1933 aux États-Unis où les épiceries acceptaient d'être payées en échange de services ou de biens divers. Lorsque l'économie revint à la normale, ces pratiques ont à nouveau eu tendance à disparaître (Bootsman &

Rogers, 2010). Il paraît donc logique que dans le contexte de crise économique de 2008 que ce type de pratique ait refait surface.

1.4 Les courants de la consommation collaborative

La consommation collaborative est divisée en trois systèmes principaux comme nous avons pu le voir précédemment : le système qui transforme les produits en service, le système de redistribution et enfin le système de style de vie collaboratif. Le système qui transforme les produits en service repose sur le fait que les consommateurs payent pour pouvoir utiliser un produit et non le posséder. Le principal avantage de ce système est son aspect écologique, mais aussi l'aspect utilitaire qui est mis en avant. Le fait de ne pas posséder permet au consommateur de réaliser des économies de maintenance. L'exemple le plus criant est celui de la voiture. En louant une voiture, le consommateur n'a pas besoin de réaliser le contrôle technique, de remplacer certaines pièces au cours du temps ou encore de souscrire une assurance (Carry, 2014).

Le système de redistribution quant à lui correspond à un réseau qui met en relation des personnes possédant des objets avec des personnes les recherchant. Ce type de marché peut être totalement gratuit (*Freecycle*, *Kashless* entre autres) ou alors les produits sont vendus à un certain prix (*Ebay*, *Flipped* par exemple) ou encore les objets sur le marché peuvent être à la fois gratuits et payants (*Kijiji* et *Craigslist* en font partie) (Bootsman & Rogers, 2010).

Enfin le système de style de vie collaboratif s'étend non simplement aux objets, mais aussi aux services. Les personnes avec des intérêts communs vont partager des choses moins tangibles que des objets comme peut l'être le temps, l'espace, des compétences ou encore de l'argent. Un haut degré de confiance est nécessaire entre les individus, car il s'agit d'interaction entre les humains et non d'un simple échange de biens ou produits (Belk, 2014). Les styles de vie collaboratifs peuvent s'exécuter à un niveau local entre voisins,

connaissances ou personnes d'une même ville, mais à tendance à se démocratiser à une échelle plus large, voire mondiale, grâce à l'essor d'internet et des réseaux sociaux (Bootsman & Rogers, 2010).

En effet, la diversité et la quantité sont aujourd'hui possibles grâce au développement des plateformes web. Internet est au cœur du processus de consommation collaborative, car il facilite la connexion entre l'offre et la demande ou, autrement dit, la personne qui recherche un bien ou un service et la personne le proposant (Linne, 2014). L'accès à Internet sur différents supports comme les téléphones ou encore l'apparition des réseaux sociaux ont permis l'essor des plateformes collaboratives. L'accès à internet est l'une des conditions principales à l'utilisation de plateformes collaboratives (Behrendt, 2011).

1.5 Principes de la consommation collaborative

Le système de consommation collaborative est construit autour de quatre principes : la critique de masse, l'utilisation ralentie, la croyance entre le commun et la confiance entre étrangers (Bootsman et Rogers, 2010). La critique de masse est un terme sociologique utilisé pour décrire le fait qu'il existe suffisamment d'élan dans un système pour qu'il soit autosuffisant. En d'autres termes cela correspond au fait qu'un effet de groupe lié à un besoin réel peut pousser les consommateurs à changer leur mode de consommation au profit d'un mode de consommation collaboratif (D'Astous, 2010). Afin d'illustrer ce concept, on peut prendre l'exemple du Bixi à Montréal. Le maire Coderre avait pour objectif de réduire le trafic et les émissions de gaz afin de rendre la ville plus agréable à vivre. Pour cela en 2009, il lança le système de Bixi permettant un accès aux Montréalais 24 heures sur 24 et ce tous les jours de la semaine à des vélos en libre-service (Louppe, 2006).

L'utilisation ralentie correspond au fait qu'il y ait de nombreux biens qui ne sont pas utilisés ou alors très peu utilisés. Si l'on prend à nouveau l'exemple des vélos, la question qu'il faut se poser est : utilisez-vous régulièrement votre vélo ? Si non, combien de fois l'utilisez-vous dans l'année ? Si le nombre de fois que votre vélo est utilisé dans l'année est faible, il faut alors se demander si cela est vraiment nécessaire d'en posséder un et ne pas plutôt en louer un en cas de besoin. La consommation collaborative permet de connecter ce fait d'inutilisation et de la mettre au profit de quelqu'un qui en a besoin (Hamari, 2015).

La croyance entre le commun désigne les ressources au sens large comme par exemple la culture, le langage, la connaissance générale (Bootsman & Rogers, 2010). Le professeur Lessig a consacré sa carrière à étudier et promouvoir la notion de commun au niveau de la culture, de l'éducation, mais aussi de la science. En 2002, il lance « Creative Commons », une organisation à but non lucratif dont l'objectif est de proposer une solution alternative légale aux personnes souhaitant libérer leurs œuvres des droits de propriétés intellectuelles comme sur les chansons, les films ou les photos (Lessig, 2004). À travers la sphère digitale, n'importe qui peut aujourd'hui avoir accès à des contenus ou entrer en contact avec des personnes leur permettant d'évoluer ou d'atteindre un objectif souhaité (Belk, 2014).

Enfin la confiance entre les étrangers est la clé de succès de la consommation collaborative. Les relations entre les individus sont plus solides lorsque les personnes se rencontrent en face à face et qu'elles partagent du temps, des connaissances ou encore le même espace. Bien que les relations via les plateformes collaboratives soient dans un premier temps virtuelles via la sphère Web, elles tendent à être réelles dans un second temps (Priskin, 2008). Ainsi, pour que les plateformes collaboratives fonctionnent il est nécessaire qu'un climat de confiance existe entre ses participants. Par exemple dans le cas d'un achat sur *eBay*, il faut faire confiance au vendeur sur le fait que l'objet décrit dans l'annonce est bien celui que l'on va recevoir. Si l'on prend cette fois-ci le cas de *AirBnB*, on loue son logement à un parfait inconnu. Il faut donc faire confiance à cette personne que l'on va accueillir dans son domicile ou chez qui on va aller dormir. Contrairement au

système de consommation classique où il existe des intermédiaires, dans le cas de la consommation collaborative les intermédiaires ont été supprimés et les échanges se font directement via la plateforme entre les personnes (Bootsman & Rogers, 2010).

2. LE CONCEPT DE COUCHSURFING

2.1 Histoire de la plateforme

Couchsurfing est l'exemple même qui illustre la relation de confiance qui peut s'établir entre des inconnus. Loger chez des amis ou des proches se fait déjà depuis de nombreuses années déjà. Néanmoins, grâce à l'essor des nouveaux moyens de communication et des avancées technologiques de nouveaux modes d'hébergement sont apparus comme celui d'accéder aux domiciles d'étrangers via un réseau social (Péloquin, 2007). Le concept d'accueillir des personnes chez soi pour une période plus ou moins longue serait apparu à la fin de la Seconde Guerre mondiale. Bob Luitweiler crée *Servas* une association pacifiste qui permet aux membres d'ouvrir leurs portes les uns aux autres. C'est à partir des années 90 avec l'apparition d'internet que sont apparus les premiers réseaux d'hébergement facilitant ainsi la mise en relation entre les membres des communautés (Le Routard, 2016).

On retrouve aujourd'hui de nombreuses cybercommunautés en ligne dont notamment *Hospitaly Club*, *Global Freeloaders* et enfin *Couchsurfing*. *Couchsurfing* reste toutefois le réseau de partage le plus vaste avec une présence mondiale et un nombre d'adhérents qui ne cesse de croître (Priskin, 2008). En effet, la plateforme a su profiter de l'essor d'Internet pour créer une vaste communauté d'internaute à la recherche de nouvelle expérience de voyage (Priskin, 2008).

2.2 Principes du *Couchsurfing*

Le site *Couchsurfing* est un site interactif de type Web 2.0 qui permet à n'importe quelle personne dans le monde d'y adhérer gratuitement. Le terme de *Couchsurfing* signifie « passer de canapé en canapé » et rappelle la notion de « surfer » sur Internet (Site officiel Couchsurfing, 2016). Chaque membre possède sa page personnelle et précise le degré d'échange voulu avec la communauté pouvant aller à « offrir son canapé » ou alors

simplement « partager un café » (Couchsurfing, 2014). En pratique, lorsque le voyageur arrive à destination, il communique avec un membre de la communauté pour savoir s'il peut partager son logement pendant une ou plusieurs nuits (Annexe 3). En plus de partager un logement, les membres peuvent aussi s'échanger des conseils, bons plans, des histoires ou encore partager leur culture (Couchsurfing, 2014).

2.3 Définir son profil

L'une des premières étapes pour utiliser *Couchsurfing* est dans un premier temps de se créer un compte ou autrement dit un profil. Les fondateurs du site souhaitent à travers diverses questions permettre aux utilisateurs de se connaître avant même de se rencontrer. Afin de donner une idée aux membres de la communauté sur la personnalité de chacun différentes rubriques sont proposées : philosophie, intérêt, musique, livre, films... Le site propose également des points d'interaction plus larges comme par exemple les différents pays visités, la chose la plus incroyable que vous ayez vue ou encore les langues que vous maîtrisez. À nouveau il faut souligner que *Couchsurfing* a pour objectif principal d'enrichir le partage, on peut retrouver cette notion à même le profil des utilisateurs dans la rubrique : « chose que je peux apprendre ou que je souhaite apprendre ». Chaque profil est illustré de photos du membre, mais aussi avec parfois des photos du logement permettant à chacun de se forger une idée un plus précise du lieu (Annexe 4).

2.4 Sélectionner des hôtes

Une fois la première étape complétée, il faut choisir son hôte. En utilisant la géolocalisation en fonction de sa destination, une liste de profil apparaît. Après cela libre à chacun de choisir son hôte en fonction de ses intérêts et souhaits. *Couchsurfing* a mis en place un système de référence afin de vérifier la crédibilité des profils. Ses références fonctionnent

grâce à des commentaires d'anciens voyageurs qui évaluent leurs hôtes et laissent des commentaires soit positifs ou négatifs. (Annexe 5). En cas d'expérience négative le site encourage de communiquer directement avec leur équipe afin de prendre des mesures. De plus, le site propose différents conseils de sécurité à chaque membre : connaître ses propres limites, avoir toujours un plan B en tête, être informé de la culture et coutume du pays dans lequel vous voyagez, etc.

2.5 Une fois sur place

Une fois la personne arrivée à destination place à la découverte ! Les règles de courtoisie prévalent étant donné le caractère totalement gratuit de la plateforme. *Couchsurfing* propose différents conseils afin de s'intégrer le plus facilement et rapidement possible : respecter les différences, soyez sociables, soyez respectueux, soyez flexible, laissez parler votre instinct. Il est de mise en général que pour remercier son hôte les voyageurs offrent un repas ou un verre. Il arrive également d'offrir un cadeau à son hôte pour le remercier de son hospitalité. Respect et générosité sont donc les maîtres mots pour vivre une expérience des plus positives.

2.6 La place de *Couchsurfing* dans le monde

Selon une étude réalisée par le site Internet *Couchsurfing* en 2008 la majorité des Couchsurfers viennent d'Amérique du Nord et d'Europe (Annexe 6). Le Canada représente une part importante des membres, car Montréal possède la communauté de Couchsurfers locale la plus large après Paris. De plus, la cyber hospitalité serait pratiquée en majorité par des hommes et les femmes représenteraient 40 % de la communauté totale. Enfin, l'étude a révélé que les membres de *Couchsurfing* sont en général jeunes : 70 % d'entre eux auraient entre 18 et 29 ans et la moyenne d'âge serait de 26 ans. Face à la croissance exponentielle

du site, il semble essentiel de s'intéresser aux évolutions et aux déterminants qui conduisent les consommateurs à utiliser les plateformes collaboratives telles que *Couchsurfing*.

3. L'EFFET DE MOTIVATIONS PSYCHOLOGIQUES

3.1 Rejet de la consommation de masse

Le tourisme alternatif est apparu au milieu du 20^{ème} siècle suite au tourisme de masse et à sa critique. Le tourisme de masse a été rendu possible grâce à la standardisation des jours fériés, l'offre forfaitaire des agences de voyages et l'accessibilité du transport aérien (Poon, 1993). La résistance de certains consommateurs par rapport à la consommation de masse a fait apparaître de nouveaux modes de consommation tels que l'écotourisme, le tourisme responsable ou le tourisme éthique. Ces différents types de consommation ont pour objectif de répondre aux problèmes posés par le tourisme de masse tel que la destruction des ressources naturelles, le non-respect des normes et des coutumes de certains pays ou encore l'exploitation des enfants (Mac Cannel, 2011). Les raisons de cet essor sont nombreuses : hausse des valeurs post-matérialistes, danger environnemental, limite de la croissance, hausse des TIC ou encore le rôle qu'a pris la confiance dans les interactions (Harald Heinrichs, 2013). Il faut noter que cette nouvelle forme de tourisme privilégie l'échange humain avec les locaux (Cohen, 1987).

Le tourisme alternatif répond au désir des consommateurs de vivre une expérience plus authentique, individuelle et intime avec les personnes et les endroits qu'ils visitent (Bialsky, 2012). La morale de ce type de touriste se veut plus réfléchie au niveau de l'impact sur les destinations et la population locale (Haenfler, 2012). Le consommateur souhaite également renoncer à des possessions superflues en favorisant les solutions d'échanges (Roux, 2014). Les individus impliqués dans ce type de tourisme alternatif souhaitent se dissocier du touriste lambda en se proclamant voyageur (Mowforth & Hunt, 1998). Le motif du voyage est l'élément qui distingue principalement le touriste, du voyageur. Le touriste est plus à la recherche de divertissement alors que le voyageur recherche une expérience sociale (Week, 2012). Le voyageur s'intéresse principalement à

l'authenticité de l'expérience culturelle et du lieu plutôt que l'expérience manufacturée adressée à un public plus large (Kaplan, 1996).

Couchsurfing est l'exemple même de ce type de tourisme alternatif. La mission principale de la plateforme est de créer « un monde meilleur, un canapé à la fois » (Couchsurfing, 2012). *Couchsurfing* définit donc un monde meilleur comme un monde où les gens seraient connectés de manière plus authentique, et ce sans les griefs de la société de consommation (Germann Molz, 2012). Les membres de la communauté *Couchsurfing* utilise cette plateforme pour revendiquer leur résistance au mode capitalistique du tourisme et le caractère impersonnel qu'il représente (Molz, 2013).

Hypothèse 1 : Plus les consommateurs rejettent la consommation de masse du marché touristique plus ils utilisent la plateforme *Couchsurfing*.

3.2 Volonté de contribuer au changement

Les consommateurs socialement responsables sont des personnes qui « considèrent les conséquences sociales de leur consommation et qui se servent de leur pouvoir d'achat pour influencer la société » (D'Astous, 2009). Le consommateur responsable est un individu qui souhaite donner du sens à sa consommation à travers son pouvoir d'achat (Lecompte, 2009). Afin de donner du sens à sa consommation, le consommateur peut agir de différentes manières comme par exemple refuser d'acheter à de grands organismes ne respectant pas les droits de l'homme ou alors acheter des produits dont une partie du prix revient à une cause déterminée. L'anti-consumérisme ou la consommation responsable est ainsi un moyen fort d'expression (Ian, 2010).

De plus, à travers la consommation responsable les consommateurs deviennent de véritables parties prenantes et pensantes lors du processus de décision (Carry, 2014). La

consommation engagée correspond au fait d'user de son pouvoir et vouloir d'achat comme un mode de pression politique face à des préoccupations ou des indignations liées à certaines situations, certains comportements ou certaines évolutions que l'on voudrait infléchir ou voir changer (Roux, 2014). La consommation n'est plus simplement une fin en soi, mais un véritable moyen de s'engager. Les consommateurs engagés sont des consommateurs qui optent de manière choisie pour certains types de consommation.

On retrouve ce type de pensée dans le fondement même de *Couchsurfing* dont la mission « a pour but de relier entre eux les gens et les lieux au niveau international, de créer des échanges culturels, de promouvoir la conscience collective et la tolérance ainsi que de faciliter la compréhension entre les différentes cultures » (Priskin, 2008).

Hypothèse 2 : Plus les consommateurs souhaitent contribuer au changement de la société, plus ils utilisent la plateforme *Couchsurfing*.

3.3 Protéger les ressources et les générations futures

Le tourisme alternatif apporte des solutions économiques face aux résultats négatifs du tourisme de masse comme par exemple à travers la mise en place d'un commerce durable, de pratique de travail équitable ou encore d'un environnement social sein (Gibson, 2011).

À travers le tourisme alternatif, on retrouve la notion d'anti-consumérisme. L'anti-consumérisme peut correspondre à différentes pratiques comme l'acquisition et l'utilisation de produits verts, favoriser le partager et l'usage plutôt que l'aspect de propriété ou encore mettre en place des pratiques recyclables. Les consommateurs responsables optent donc pour l'utilisation de bien et produits qui répondent à des besoins basiques et qui permettent une meilleure qualité de vie tout en minimisant l'utilisation de ressources naturelles, de produits toxiques, l'émission de déchets au cours du cycle de vie et ainsi préserver les besoins des générations futures (Black, 2010).

Les membres de la communauté *Couchsurfing* tendent à utiliser les ressources environnementales de façon optimale, car ils ne fréquentent pas les infrastructures touristiques souvent construites de façon artificielle ou inadéquate telles que les stations balnéaires (Priskin, 2008). Les couchsurfers seront plus susceptibles de visiter des attraits touristiques authentiques, car ils tiennent à respecter l'authenticité socioculturelle des communautés qui les accueillent.

Hypothèse 3 : Plus les consommateurs défendent des valeurs environnementales, plus ils utilisent la plateforme *Couchsurfing*.

4. L'EFFET DE MOTIVATIONS SOCIALES

4.1 Créer des connexions

Grâce à la mise au point de technologies en temps réel, des réseaux sociaux ou encore de nouvelles innovations, il est maintenant possible d'échanger avec des étrangers à un niveau qui n'avait jamais été atteint auparavant (Bauman, 2003). Le système de consommation collaboratif entend connecter entre elles des personnes qui ne se connaissent pas et qui ne se sont jamais rencontrées. Le rôle des plateformes collaboratives est de créer un environnement sain (mise en place de notations, de mécanismes de feedbacks ou encore des photos) où les personnes peuvent échanger entre elles en toute confiance (Stores, 2015). En effet, afin de favoriser les relations émergentes des discussions, les plateformes collaboratives développent des normes afin de mieux prévoir et appréhender le comportement des membres (Sroull & Kiesler, 1991). L'ensemble des règlements régissant une communauté virtuelle influence le sentiment de confiance du membre potentiel envers la communauté (Butler & Cantrel, 1994).

La plateforme *Couchsurfing* utilise différents mécanismes pour connecter les personnes jusqu'à créer un climat de confiance (Bootsman & Rogers, 2010). Afin d'atteindre cet objectif de confiance entre deux personnes qui ne se sont jamais rencontrées, le site est construit de manière à rassurer au maximum les internautes. Pour cela différents mécanismes sont mis en place par le site : les membres choisissent les personnes avec qui ils souhaitent communiquer selon des critères et des points communs préalablement définis par le site Internet, le nom et l'adresse des membres peuvent être vérifiés en contrepartie d'un don ou encore les membres laissent des références et doivent expliquer si leurs expériences ont été positives ou non (Couchsurfing, 2014). *Couchsurfing* offre également des conseils pratiques à ses membres sur la façon de se comporter en logeant chez d'autres membres et sur problèmes qui pourraient survenir. Jusqu'à présent le nombre d'incidents

est minime par rapport aux taux de succès du site (99,8 % des membres ont évalué leurs expériences positives), mais en cas de problème l'équipe de sécurité de *Couchsurfing* avertit les autorités compétentes (Bootsman & Rogers, 2010).

Hypothèse 4 : Plus les consommateurs souhaitent créer des connexions via internet, plus ils utilisent la plateforme *Couchsurfing*.

4.2 Vivre une expérience humaine

La consommation collaborative de manière générale est un moyen de créer du lien social (Bootsman & Rogers, 2013). Elle présente également un aspect ludique face aux offres classiques que peut proposer le marché notamment par l'aspect original et la diversité qu'offre ce type de consommation (Roux, 2014). Bien que la consommation soit de manière générale un phénomène polymorphe à forte valeur d'enjeu social (Moliner, 1993), l'expérience humaine est intensifiée à travers les styles de vie collaboratifs, car il s'agit du principe même de ce type de consommation. Les voyageurs d'aujourd'hui sont d'avantages à la recherche de valeur hédonique (Hirshman & Hoolbrock, 1982). Selon Lashley (2008), le secteur de l'hospitalité repose essentiellement sur une relation entre l'hôte et son invité. Le consommateur est impliqué à la fois émotionnellement, physiquement et intellectuellement lors d'une expérience de consommation (Mossberg, 2007). L'expérience sociale qui découle des relations interpersonnelles développées entre les individus lors de voyage fait partie intégrale de l'expérience touristique (Rageh, Melewar & Woodside, 2013).

Dans le cas de *Couchsurfing*, les membres de la communauté entendent vivre une expérience humaine unique en vivant directement chez des locaux lors de leur voyage. On retrouve donc les valeurs du tourisme alternatif à savoir l'authenticité, la vérité, le plaisir (Germann Molz, 2010). L'aspect monétaire est secondaire dans le cas présent et ce sont les

règles de courtoisies qui prévalent. *Couchsurfing* propose directement sur son site une liste de conseils pour vivre pleinement son expérience : partager quelque chose avec votre hôte (une chanson, un plat, une histoire ou encore votre café préféré), respecter les différences de chacun, participer en passant du temps avec son hôte ou son « surfer » (personne qui utilise Couchsurfing pour voyager) ou encore se connecter avec l'endroit et les personnes que vous rencontrez pour apprendre du monde extérieur (Couchsurfing, 2015). Les voyageurs sont souvent isolés et non pas de connexion lorsqu'il voyage, mais via la plateforme un support social est proposé (Rosen, 2015). *Couchsurfing* apparaît donc non pas comme un simple service d'hébergement, mais comme un réel moyen de favoriser les échanges entre résidents de divers pays, de créer du lien interculturel tout en vivant une expérience authentique (Priskin, 2008).

Hypothèse 5 : Plus les consommateurs souhaitent vivre une expérience humaine, plus ils utilisent la plateforme *Couchsurfing*.

4.3 Appartenir à une communauté

À travers les plateformes collaboratives, des communautés virtuelles se créent. On peut définir les communautés virtuelles comme un regroupement social d'individus qui participent à des discussions publiques assez longtemps en s'y impliquant suffisamment pour que des réseaux de relations humaines se tissent au sein du cyberspace (Solomon, 2013). Les communautés virtuelles peuvent aussi se définir comme un réseau social sur Internet dans lequel les individus interagissent entre eux, partagent de l'information et des connaissances concernant un intérêt, un objectif ou un loisir commun (Chiu, Hsu & Wang, 2006). On retrouve parallèlement aux communautés virtuelles, les communautés pratiques. Il s'agit d'une activité de système envers laquelle des participants partagent leurs connaissances concernant ce qu'ils font et des implications que cela comporte pour eux et leur communauté (Lave & Wenger, 1991). Une communauté de pratique implique que les

membres les moins expérimentés interagissent et apprennent des experts et vice versa (Lave & Wenger, 1991). Les membres d'une communauté peuvent donc devenir co-créateurs dans la chaîne de valeur (Preece & Schneiderman, 2009). Il existe différents stades d'implication allant de contributeur à collaborateur à *leader*. Internet n'est donc plus un simple moyen d'échanger des informations. En effet, les consommateurs deviennent de véritables acteurs et peuvent aller jusqu'à jouer un rôle marketing important pour les entreprises : développement du réseau en postant des commentaires ou vidéos sur les réseaux sociaux, recherche à améliorer l'interface et le design des plateformes existantes, aide les nouveaux membres de la communauté à s'intégrer à comprendre les codes et enjeux de la plateforme (Preece & Schneiderman, 2009). Le haut degré d'implication des membres d'une communauté permettrait aux entreprises de réduire leur nombre d'échecs sur certains projets. L'utilisation des médias sociaux et l'implication de ses membres deviendraient donc de véritable levier en terme de développement économique à forts enjeux social et écologique (Schneiderman & Plaisant, 2010).

Les motivations qui poussent un individu à adhérer à une communauté de consommation virtuelle sont également affectives et identitaires. La consommation n'est plus un simple acte individuel, mais il devient véritablement collectif (Gonzalez, 2009). L'aspect social est prédominant, car chacun construit son identité en participant à des activités sociales (Ozgacalar-Toulouse, 2009).

De plus, les groupes cherchant à créer des relations communautaires présentent les particularités suivantes : envie de connexion, désir de relation affective et la notion de sentiment d'appartenance. Les relations communautaires semblent donc dépasser le simple fait de créer de liens, mais peuvent devenir véritablement un style de vie.

Les membres de *Couchsurfing* font partie d'une communauté dans le sens où la plateforme regroupe des personnes partageant des valeurs communes fondées principalement sur l'altruisme (Priskin, 2008). Ainsi, *Couchsurfing* aurait pour objectif de créer un ensemble

structuré de relations sociales entre ses utilisateurs. Dans le cas de *Couchsurfing*, on peut même parler de communauté virtuelle, soit un ensemble de personnes dont les relations sont fondées sur un enthousiasme partagé pour une activité de consommation spécifique dans le cas présent l'hébergement (Salomon, 2013). Faire parti d'une communauté virtuelle est donc un moyen de représentation sociale où l'on revendique ses valeurs via un groupe.

Hypothèse 6 : Plus les consommateurs souhaitent faire partie d'une communauté, plus ils utilisent la plateforme *Couchsurfing*.

5. L'EFFET DE MOTIVATIONS ÉCONOMIQUES

Au-delà des motivations précédemment évoquées qui semblent pousser les consommateurs à utiliser des systèmes de consommation collaboratifs, l'une des autres motivations est l'aspect économique. La valeur d'un prix peut se définir selon quatre éléments d'après l'auteur Zeithaml (1988) : « value is low prie » c'est-à-dire les consommateurs accordent une plus grande importance à la valeur de ce qu'ils donnent qu'à la valeur qu'ils reçoivent. La deuxième définition associe la valeur aux bénéfices recherchés par le consommateur d'un produit ou d'un service. La valeur dépend du niveau d'utilité du produit lors de sa consommation et non pas de son prix. La troisième définition fait référence au rapport qualité/prix du produit et enfin la quatrième définition fait référence au rapport quantité/prix.

Du fait que les sites collaboratifs soient peer-to-peer, ils sont capables de redistribuer de la valeur entre le producteur et le consommateur, et ce sans intermédiaire (Schor, 2014). L'érosion du prix de transaction est particulièrement saillante dans le cas de la redistribution de produits. La simplicité d'utilisation des plateformes collaboratives encourage les consommateurs à utiliser ce type de réseau.

Ainsi, la consommation collaborative permet de réaliser des économies sur plusieurs points ; par exemple le fait de ne pas posséder un objet permet d'éviter tous les frais liés à sa possession (Bootsman & Rogers 2010). L'aspect utilitaire est valorisé face à l'aspect de propriété. Bien que la recherche d'économie soit un aspect central de la consommation collaborative, ce nouveau mode de consommation n'est pas forcément marqueur de pauvreté (Roux, 2014).

Dans le cas de *Couchsurfing*, l'aspect monétaire semble secondaire face au lien social que souhaite avant tout créer la plateforme. Néanmoins, le fait que le site soit entièrement

gratuit présente des avantages certains. En effet, ce type de plateforme permet d'économiser de l'argent sur un budget total de voyage par apport au prix d'une chambre d'hôtel classique (Stors, 2015). Il faut tout de même noter que le rapport qualité/prix est différent. En effet, le confort que peut proposer *Couchsurfing* est en général sommaire. Selon la taille de son domicile, un hôte peut n'avoir qu'un canapé à offrir ou une chambre d'amis séparés (Priskin, 2008). L'aspect pratique et économique semble donc pousser les consommateurs vers ce type de plateformes d'hébergement.

Hypothèse 7 : Plus les consommateurs souhaitent réaliser des économies, plus ils utilisent la plateforme *Couchsurfing*.

Un cadre conceptuel disponible en annexe reprend l'ensemble des éléments évoqués précédemment et permet une meilleure visibilité de l'ensemble des facteurs motivationnels quant à l'utilisation de plateformes collaboratives.

6. DESIGN DE LA RECHERCHE

6.1 Recherche qualitative de type exploratoire

Étant donné le nombre limité de recherches sur la consommation collaborative et plus particulièrement sur le *Couchsurfing*, le design de cette recherche est exploratoire et de type qualitatif. Une recherche qualitative permet d'obtenir une meilleure compréhension des raisons et motivations parfois sous-jacentes qui poussent les consommateurs à utiliser les plateformes collaboratives (Kuezl, 1992). De plus, le caractère flexible d'une recherche qualitative permettra d'identifier les voies d'actions possibles, de développer des hypothèses ou encore isoler les variables clés (Habermas, 1987).

Pour mieux comprendre l'aspect sociétal du phénomène des plateformes d'hébergement, une étude qualitative est réalisée. Les procédures qualitatives peuvent se présenter de deux manières différentes : directes via des focus groupes ou des entretiens en profondeurs ou alors indirectes via des techniques projectives. Bien que les entretiens de groupe facilitent et stimulent la liberté d'expression (Savoie-Zajc, 2006), dans le cadre de cette étude le chercheur optera pour des entretiens en profondeurs. En effet, l'utilisation des entrevues en profondeur est le moyen d'éviter l'effet de groupe non souhaité dans le cadre de cette étude. Étant donné l'aspect social fort des plateformes d'hébergement collaboratives, la réalisation de « focus group » aurait pu biaiser les résultats de l'étude.

L'entretien en profondeur permet quant à lui de découvrir les facettes subjectives et cachées d'une question. Il s'oppose à l'entretien classique avec un questionnaire fermé. La chercheuse exposera seulement les thèmes généraux de l'enquête menée et adoptera une attitude neutre face au répondant en utilisant de simples reformulations (Vandercammen,

1999). Pour éviter au maximum que la conversation s'essouffle, reformuler ou résumer ce qui a été dit permet d'obtenir des précisions voir des compléments de la part du répondant.

L'entretien en profondeur présente plusieurs avantages selon les objectifs qu'on se fixe, il permet (Miles & Huberman, 2003) :

- Mettre à jour des processus psychologiques, des données descriptives et qualitatives
- Recueillir des jugements directs de valeurs
- Expliquer la façon dont les personnes dans des contextes particuliers comprennent, rendent compte, agissent et gèrent leur situation quotidienne
- Capturer des données sur les perceptions des acteurs
- Élargir le sujet de l'enquête par apport à ce que l'on avait imaginé au départ

On recense trois types d'entretien possibles ; directif, libre et semi-directif. L'entretien directif s'apparente à un questionnaire oral où le chercheur pose des questions au participant dans un ordre prédéfini. Cette méthode permet d'obtenir directement la réponse à la question posée, mais la marge de manœuvre pour le répondant est très limitée. L'entretien libre n'a pas de cadre prédéfini et se veut telle une conversation la plus naturelle possible. Ce genre d'entretien est très riche lorsqu'il est correctement exploité, mais il demande une grande expérience de la part du chercheur. Ainsi, il semblerait que l'entretien semi-directif soit le juste milieu entre les deux techniques précédentes en ce sens qu'il n'est ni entièrement ouvert ni entièrement fermé. En général, le chercheur dispose d'un certain nombre de thèmes et de questions relativement ouvertes sur lesquels il souhaite que le participant à l'étude réponde. Il ne pose pas forcément les questions dans l'ordre défini ou sous la formulation exacte afin de favoriser la liberté d'expression. Étant donné la nature de la recherche, la chercheuse a opté pour ce type d'entretien, à savoir semi-directif. Il s'agit d'un compromis intéressant permettant une marge de manœuvre à la fois au répondant, mais aussi à la chercheuse. En abordant les thèmes principaux liés aux plateformes d'hébergement collaboratif, la chercheuse avait pour objectif d'obtenir le ressenti, vécu et intérêt des participants à ce sujet.

Pour obtenir, le plus de résultats pertinents, une série de courtes questions a été posée afin d'encourager les participants à confier leurs motivations sous-jacentes, croyances, attitudes et sentiments par rapport aux plateformes collaboratives d'hébergement et plus particulièrement celle du *Couchsurfing*. Pour engager le dialogue, différents thèmes principaux ont été abordés ; allant de thèmes généraux comme la manière d'organiser ses vacances, la manière de vivre et voir les voyages puis en recentrant par la suite sur la vision de la plateforme *Couchsurfing*.

Bien qu'il semble que la méthode d'entretien en profondeur présente de nombreux avantages dans le cadre de cette étude, il faut tout de même noter certaines limites à cette technique :

- difficulté de généraliser les résultats étant donné l'aspect qualitatif mis en avant. Il faut donc réserver l'étude à la compréhension d'un phénomène plutôt qu'à du simple recueil de faits.
- Les questions portant sur des aspects personnels de la vie des répondants peuvent créer un malaise
- le manque de structure fait que les résultats peuvent subir l'influence de l'enquêteur
- le nombre d'entretiens en profondeur ne peut être que réduit étant donné le temps élevé de récolte et d'analyse des résultats.

Malgré ces quelques limites, la méthode d'entretien en profondeur reste l'une des techniques les plus appropriées pour comprendre les motivations des répondants (Alvesson & Deetz, 2000).

Les répondants ont été sélectionnés selon la méthode d'échantillonnage par jugement : la chercheuse les a considérés comme représentatifs de la population d'intérêt (personnes ayant une ou plusieurs expériences de *Couchsurfing* à leur actif) (Kuzel, 1992). L'échantillonnage sur la base du jugement est formé à partir de l'opinion d'une ou de plusieurs personnes suffisamment éclairées pour identifier les unités qui représentent

adéquatement la population (Dufour, 2016). Il s'agit donc d'un choix basé sur le jugement du chercheur par rapport à leur caractère typique ou atypique. Cette technique représente un net avantage lorsque des individus compétents ont une expérience pertinente. Néanmoins, il est difficile d'évaluer jusqu'à quel point l'échantillon est représentatif. En effet, il y a un risque de biais important de la part du chercheur si ces idées sont inexactes (Bathelot, 2015). L'échantillon étant constitué par le simple jugement du chercheur, il y a donc un risque élevé que celui-ci ne soit que peu représentatif de la population.

Ainsi, les entretiens qualitatifs ont été conduits auprès des membres de la communauté *Couchsurfing* à Montréal, ces derniers ont été recrutés via la page « *Couchsurfing* Montréal ». Au total, 20 personnes ont été contactées, 11 ont accepté, soit un taux de réponse de 55 %.

La taille de l'échantillon dépend principalement du sujet de l'étude et de la technique de recherche adoptée. Dans le cas des entrevues en profondeur, on recherche avant tout la variété des situations et non pas leur représentativité de la situation ciblée. Il s'agit donc de restituer et réfléchir la singularité de chaque réponse au vu de l'étude et des données primaires récoltées. L'effet de saturation des données a été utilisé par la chercheuse afin de juger à quel moment il n'était plus nécessaire de réaliser d'autres entrevues. Au total, 11 entrevues ont été réalisées. Elles ont duré en moyenne 20 minutes.

Le tableau 6.1 présente le profil des répondants. Il est à noter une prépondérance des femmes (9 vs 2), des étudiants (6 vs 5), des célibataires (11 sur 11) et des voyageurs (11 vs 2 voyageurs-hôtes) :

CODE	RÔLE(S)	AGE	SEXE	OCCUPATION	STATUT MARITAL
01	Voyageur	18-25	F	Étudiante	Célibataire
02	Voyageur	18-25	F	Étudiante	Célibataire

03	Voyageur	18-25	H	Salarié	Célibataire
04	Voyageur	26-35	H	Salarié	Célibataire
05	Voyageur-hôte	18-25	F	Salarié	Célibataire
06	Voyageur	18-25	F	Étudiante	Célibataire
07	Voyageur-hôte	18-25	F	Étudiante	Célibataire
08	Voyageur	18-25	F	Salarié	Célibataire
09	Voyageur	26-35	F	Salarié	Célibataire
10	Voyageur	18-25	F	Étudiante	Célibataire
11	Voyageur	26-35	F	Salarié	Célibataire

Conformément aux exigences du cadre normatif pour l'éthique de la recherche avec les êtres humains, une approbation éthique de la part du Comité Institutionnel d'Ethique de la Recherche a été obtenue préalablement. Chaque entretien a été enregistré de manière audio et a été retranscrit afin de faciliter la méthode d'analyse. De plus, afin d'assurer la confidentialité des participants, un système de codage numérique a été utilisé pour remplacer leur nom. L'ensemble des données numériques a été protégé par un mot de passe dont seul le chercheur a eu connaissance. Chaque participant a signé un formulaire de consentement avant le début de chaque entretien conformément au règlement mis en place par le Comité Institutionnel d'Ethique de la Recherche. Le guide d'entretien a été construit autour de grands thèmes principaux : manière d'organiser son voyage en générale, les facteurs motivationnels lors du choix d'un hébergement ou encore les motivations à utiliser *Couchsurfing*. Le questionnaire de départ est composé de 11 questions, mais de nouvelles questions peuvent apparaître au fur et à mesure de la discussion.

Nous nous trouvons dans une analyse de type déductive, car nous sommes partis d'observations obtenues via la littérature menant à des hypothèses que nous souhaitons valider ou non ; l'objectif étant de pouvoir généraliser une classe d'objets de ce qui a été observé sur quelques cas (Miles & Huberman, 2003). L'analyse déductive permettra donc

une lecture détaillée des données brutes pour faire émerger des catégories à partir des interprétations du chercheur (Thomas, 2006).

L'analyse déductive dans le cadre de cette étude présente donc des avantages certains (Thomas, 2006) :

- condenser des données brutes, variées et nombreuses dans un format résumé
- établir les liens entre les objets de la recherche et les catégories découlant des données brutes
- développer un cadre de référence ou un modèle à partir des nouvelles catégories émergentes

Une fois le nombre de données récoltées suffisant l'exploitation des matériaux est effectuée de deux façons. D'une part, nous avons analysé les discours et leur structuration logique, d'autre part, nous avons effectué une analyse thématique par post-codage et traitement statistique ce qui permet de quantifier et d'élaborer des typologies. Grâce à un croisement des données primaires et des données secondaires, nous avons ainsi pu créer différentes catégories. La revue de littérature a permis de faire émerger plusieurs facteurs motivationnels quant à l'utilisation du *Couchsurfing*. L'ensemble de ces facteurs motivationnels a permis de construire la grille d'analyse des verbatims que l'on retrouve en annexe. On peut retrouver ces différents types de motivations travers le tableau 6.2 récapitulatif suivant :

AUTEURS	ÉTUDES ET RECHERCHES
Bauman, 2003	Créer des connexions avec des étrangers
Bialski, 2012	Recherche d'une expérience de consommation authentique
Black, 2010	Mettre en place des pratiques anti-consumériste
Bootsman & Rogers, 2010	Créer du lien social à travers son acte d'achat

Carry, 2014	L'acte d'achat peut impacter la société
Chiu, Hsu & Wang, 2006	Construire un réseau social grâce à son appartenance à une communauté
Cohen, 1987	Privilégier les relations humaines aux dépens de l'essor économique
D'Astous, 2009	Contribuer au changement à travers son acte d'achat
Gibson, 2010	Préserver les générations futures
Ian, 2010	Utilisation de son pouvoir d'achat comme moyen d'expression
Mac Cannel, 2011	Rejet de la consommation de masse, car non respect des ressources naturelles et des droits de l'homme
Merle, 2011	Consommer localement
Ozgacalar-Toulouse, 2009	Construire son identité grâce à son appartenance à une communauté
Priskin, 2008	Promouvoir la conscience collective et la tolérance
Roux, 2014	Rejet des possessions superflues au profit des solutions d'échanges
Roux, 2014	Recherche de diversité dans son acte d'achat
Salomon, 2013	Tisser des liens au sein d'un Cyber espace
Schor, 2014	Consommer sans intermédiaire
Stors, 2015	Échanger avec des étrangers
Stors, 2015	Économiser de l'argent sur son budget total
Week, 2012	Distinction entre touriste et voyageur, recherche d'une expérience sociale

Les régularités obtenues dans les données de terrain ont permis de faire émerger des catégories qui ont été utilisées comme code (Belmondo, 2002). Enfin il faut noter qu'une catégorie tient à tout un ensemble d'autres catégories, elle prend son sens par rapport à ces autres catégories (Paillé & Mucchilli, 2003).

L'étude qualitative se présente selon le modèle suivant (Arnould, 1993), (Tableau 6.3) :

MÉTHODE	FOCUS	OBJECTIFS
<i>Écriture du protocole</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Étude de la littérature - Étude des statistiques du marché Couchsurfing - Définition des objectifs de l'étude 	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre et appréhender le marché des plateformes d'hébergements collaboratives
<i>Évaluation de la demande et sélection des profils</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluer la demande à différents instants 't' - Sélection des profils selon des critères prédéfinis 	<ul style="list-style-type: none"> - Définir la demande existante - Sélectionner des profils partageant les mêmes valeurs que le chercheur et représentatif de la population
<i>Entretien semi-directif</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation d'entretien en profondeur en face à face à l'aide d'un guide d'entretien 	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre les motivations sous-jacentes, les attentes, les facteurs décisionnels des participants - Obtenir le ressenti direct des participants - Comprendre les raisons du détournement de l'hôtellerie classique
<i>Analyse des données</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Codification des données primaires et secondaires 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en évidence des récurrences et contrastes - Définition de tendances

7. RÉSULTAT DE L'ÉTUDE

Cette partie fait état des différents résultats obtenus suite à la réalisation des 11 entretiens auprès de notre échantillon cible. Ces éléments ont été recueillis lors des entrevues et analysés à partir des verbatims retranscrits pour chaque participant. Afin d'assurer une analyse des résultats la plus pertinente possible, une triangulation entre les données primaires et les données secondaires a été réalisée. Enfin les éléments récoltés lors des entretiens sont mis en évidence dans une grille d'analyse disponible en annexe (voir Annexe 3).

7.1 Organisation générale d'un voyage

Sur l'ensemble des personnes interrogées, il semblerait que le choix de la destination soit la première étape lors du processus de préparation puis vient ensuite le transport et enfin le logement : *« ...c'est pas mal l'itinéraire au début par rapport à mon budget, voir ce que je peux me permettre de faire comme activité. J'achète mes billets de transport en fonction de ça. Sinon après ça les étapes d'hébergement ça vient vraiment à la dernière minute, plus près de la date de mon voyage » (Femme, 21 ans).*

Néanmoins, pour plusieurs des répondants l'organisation n'est pas la priorité. Ils optent bien souvent pour l'improvisation : *« Il y a comme pas d'étapes d'organisation je dirais. L'été dernier je suis partie en voyage en Europe pendant six semaines. J'avais mes billets d'avion et puis c'est tout. En sortant de l'avion, je ne savais pas où je m'en allais et ce que j'allais faire vraiment » (Femme, 21 ans).* La nouvelle génération de voyageurs anticipe beaucoup moins qu'avant et préfère voir les opportunités qui s'offrent à eux une fois directement sur place : *« Je vois, généralement, au jour le jour en fonction de là où je suis et de mes rencontres » (Femme, 26 ans).*

Il faut noter que les répondants font régulièrement la différence entre le terme « voyage » et « vacances ». Ainsi la manière de préparer leur séjour sera distincte en fonction de la manière dont il le perçoit et l'envisage : *« D'abord je souhaite souligner qu'il y a pour moi une grosse différence entre des vacances et un voyage. Un voyage c'est plus partir à l'aventure alors que des vacances c'est vraiment se détendre et prendre le temps de se reposer » (Femme, 24 ans).*

Le choix du logement va se faire en fonction du type de voyage dont il s'agit : *« En fonction de mon état d'esprit je vais donc soit choisir de faire du Couchsurfing ou alors d'aller en auberge de jeunesse. Il m'arrive aussi de faire du Airbnb, mais cela uniquement quand on est plus de trois personnes à partir ensemble comme cela devient la solution la plus économique et la plus confortable » (Femme, 24 ans).* L'ensemble des répondants étant en moyenne dans la même tranche d'âge à savoir entre 18 et 35 ans, ils ont tendance à opter pour le même type de logement. On retrouve donc principalement le site *Couchsurfing*, les auberges de jeunesse ou encore le site *Airbnb* : *« Si je pars à l'étranger je privilégie airbnb, les auberges de jeunesse ou le couchsurfing. En roadtrip j'utilise toujours le couchsurfing. En week-end entre amis plutôt l'auberge de jeunesse ou airbnb » (Femme, 22 ans).* De manière générale si jamais l'option *Couchsurfing* ne fonctionne pas, la majorité des répondants se tournent alors vers la possibilité de loger en auberge de jeunesse. La formule proposée par les auberges de jeunesse rejoindrait quelque peu les valeurs véhiculées par *Couchsurfing* : convivialité, esprit backpackers, possibilité de partager un moment à plusieurs, rencontre entre autres voyageurs.

Malgré la praticité des auberges de jeunesse, l'ensemble des répondants opte en premier lieu pour le *Couchsurfing* si cela est possible. Les auberges de jeunesse restent avant tout une seconde option, car les auberges de jeunesse ne correspondent pas à tous leurs critères de recherche : *« Je dirais qu'en auberge de jeunesse c'est plus individualiste, parfois bruyant (dortoir). Il y a aussi moins d'échanges entre les gens et pour savoir que faire que visiter à part le réceptionniste qui n'a pas forcément les mêmes intérêts que toi tu n'as pas*

trop d'autres moyens de rencontrer des locaux. Et puis surtout je trouve que c'est de plus en plus onéreux dans les grandes villes » (Femme, 21 ans). Ainsi, il semblerait que les auberges de jeunesse limitent la liberté de découverte de soi, offrent peu d'interactions avec les locaux et on y retrouve moins l'esprit de partage fortement présent en *Couchsurfing*. Les auberges de jeunesse auraient même tendance à être comparées à des hôtels dont le seul objectif est la rentabilité : *« Je trouve que ça a plus la même utilité qu'avant les auberges, je ne sais pas trop je m'y retrouvais pas. C'est devenu un vrai business maintenant. » (Femme, 21 ans).*

7.2 Rejet de la consommation

L'utilisation de la plateforme *Couchsurfing* serait un moyen pour ses membres de dénoncer le tourisme de masse et le caractère impersonnel que l'on retrouve dans l'hôtellerie classique : *« L'hôtellerie classique limite la liberté de découverte, selon moi. Elle cadre ton voyage, malgré toi, et t'offre des services uniformisés qui parasitent indirectement ton rapport à l'endroit dans lequel tu te trouves » (Femme, 25 ans).* C'est principalement le caractère impersonnel qui est mis en avant dans ce type d'hébergement et le manque de contact avec aussi bien des locaux que d'autres voyageurs : *« Dans l'hôtellerie classique, tu n'as pas de service personnalisable, tu as juste ta chambre et on te propose des activités, mais ensuite tu n'as pas d'interaction avec les locaux sur place » (Femme, 26 ans).* Il n'y aurait donc aucune expérience de consommation en logeant dans de simples hôtels. L'acte de passer une nuit dans une chambre d'hôtel serait un simple acte de consommation : nécessité d'un endroit où dormir, achat d'un lit dans un établissement.

De plus, l'utilisation de la plateforme *Couchsurfing* est un moyen d'encourager le tourisme responsable et d'encourager des pratiques plus responsables afin de contrer les effets néfastes du tourisme de masse. Opter pour le *Couchsurfing* devient donc une pratique responsable comme peut l'être les autres styles de vie collaboratifs : *« Je suis adepte de ce*

genre de pratique de consommation collaborative en générale comme le covoiturage par exemple » (Homme, 25 ans). Les membres de la communauté utilisent donc *Couchsurfing* pour revendiquer leur résistance au mode de consommation capitalistique où la propriété est mise en valeur et non pas l'aspect social.

9 sur 11 des répondants sembleraient avoir tendance à utiliser *Couchsurfing*, car l'offre classique qui leur est proposée ne correspond pas à leurs attentes.

7.3 Contribuer au changement

À travers les effets de motivations psychologiques qui pousseraient les utilisateurs à opter pour *Couchsurfing*, on retrouve la notion de contribution au changement. Contribuer au changement implique que le consommateur souhaite donner du sens à sa consommation à travers son acte d'achat. Cette volonté de contribuer au changement rejoint dans un certain sens le rejet de la consommation de masse ; par l'utilisation de plateforme collaborative, le consommateur rejette la consommation de masse et ainsi tente de contribuer au changement de notre économie actuelle : « *C'est vraiment la manière de voyager différemment et vivre vraiment localement ton expérience » (Homme, 25 ans).*

Dormir chez l'habitant permettrait d'encourager l'économie locale, mais aussi de mieux comprendre l'environnement dans lequel voyagent les membres de la communauté *Couchsurfing* : « *C'est vraiment le moyen de découvrir une ville à travers les yeux de quelqu'un. J'ai voyagé beaucoup et je déteste le terme touriste. Découvrir la ville à travers les yeux d'un local c'est beaucoup plus pertinent que juste regarder un guide de voyage ou de faire des tours guidés ».* Il n'est plus simplement question de visiter un pays, un lieu ou un endroit, mais plutôt de faire partie intégrante du lieu en s'insérant grâce à l'aide des locaux. La notion d'engagement politique contre les politiques de certains hôtels comme

l'emploi des locaux avec de faibles salaires ou alors le non-respect de certaines coutumes par les patrons des groupes hôteliers n'a aucunement été abordée par les répondants.

4 sur 11 des répondants sembleraient avoir tendance à utiliser *Couchsurfing* pour contribuer au changement de notre société capitaliste. Ainsi, plusieurs des répondants utilisent *Couchsurfing* comme un moyen de rejeter la consommation de masse, mais non pas aussi dans un but de contribuer au changement.

7.4 Protéger les ressources naturelles

La consommation collaborative se définit comme une opportunité de protéger les ressources naturelles et de les préserver pour les générations futures (Andorfer, 2012). On retrouve cet élément saillant dans certains styles de vie collaboratifs comme par exemple le covoiturage, utilisation d'une seule voiture à plusieurs pour limiter les émissions de gaz à effet de serre. Dans le cas de *Couchsurfing*, on pourrait retrouver cette notion dans le fait de boycotter certains établissements construits sur des réserves naturelles ou des endroits protégés, « *Quand tu fais du Couchsurfing tu ne gaspilles pas aussi de ressources, tu fais juste aussi utiliser un toit qui est déjà là* » (Femme, 21 ans). En effet, l'apparition du tourisme de masse a engendré de nombreux conflits écologiques entraînant la destruction de littoraux par exemple. Certaines populations ont parfois été déplacées au profit du tourisme. L'exemple des derniers Jeux olympiques au Brésil en est l'exemple même où de nombreux locaux ont été obligés de déménager suite aux pressions à la fois politiques et commerciales. Des promoteurs pour construire des établissements hôteliers afin d'accueillir le public attendu. *Couchsurfing* serait donc une option pour éviter ce genre de dérive.

Cependant il semblerait que l'aspect écologique ne soit pas primordial pour les personnes interrogées, seulement 2 sur 11 répondants considèrent protéger les ressources naturelles en utilisant *Couchsurfing*. L'aspect écologique serait donc une préoccupation secondaire pour

les utilisateurs de la plateforme : « *Je n'y pense pas vraiment, mais je me dis parfois que ça fait un petit geste pour la planète* » (Homme, 25 ans).

7.5 Créer une connexion

Le développement du Web 2.0 permet aujourd'hui aux internautes d'atteindre des niveaux de communications virtuelles jamais atteints auparavant. L'utilisation des plateformes collaboratives d'hébergement est un moyen de se connecter en temps réel et de construire des relations de confiance même via un écran interposé. *Couchsurfing* a pour but de mettre en relation des voyageurs et des personnes prêtes à les héberger sans même les avoir rencontrés avant. Afin de s'assurer de la fiabilité de la personne chez qui ils vont loger, les couchsurfers choisissent leurs hôtes selon certains critères comme par exemple les intérêts personnels, l'âge, la situation professionnelle, les avis des précédents couchsurfers... etc : « *Je choisis mes Couchsurfers selon leur profil. Je vais regarder les descriptions, les photos, les voyages que l'on a pu faire en commun pour partager des trucs ensemble. Je vais ensuite leur écrire un message pour voir un peu le premier contact et puis en fonction de ça je vais faire ma sélection. Des fois je demande un peu de détails sur le logement ou la localisation comme ça j'ai les moyens de choisir ce qui est le plus pratique pour moi* » (Femme, 26 ans). Alors que certains optent pour des personnes ayant les mêmes centres d'intérêt que soi d'autres vont au contraire faire le choix de se tourner vers des personnes aux intérêts distincts : « *Je fais finalement un message copier-coller et je personnalise un peu en fonction du profil de la personne. J'essaye en général de trouver des points communs ou des accroches. Je choisis rarement en fonction des photos ou même des intérêts parce que c'est l'occasion pour moi de découvrir des personnes qui sont totalement différentes par apport à moi. S'il y a des différences, je trouve ça beaucoup plus enrichissant* » (Homme, 28 ans).

Pendant ou après l'expérience *Couchsurfing*, il est de mise de s'ajouter sur Facebook afin de garder contact et d'entretenir la relation amicale qui a pu se créer : « *Je suis toujours en contact avec celui de Hong-Kong et les autres je les ai tous sur Facebook donc il arrive parfois que l'on s'écrit de temps en temps.* » (Homme, 28 ans). Cependant, il semble que cela soit difficile de garder contact avec ses hôtes une fois le retour à la routine. Malgré cela *Couchsurfing* permet de créer une sorte de lien indéniable : « *Toujours en contact c'est un grand mot, j'envoie quelques nouvelles de temps en temps via les réseaux sociaux, par message Facebook la plupart du temps. Même si je donne pas beaucoup de nouvelles et si je n'ai pas beaucoup de nouvelles d'eux je sais que si par exemple je retourne en voyage près de chez eux je vais leur écrire et ce sera exactement la même chose que la dernière fois où on s'est quitté* » (Femme, 23 ans).

Couchsurfing permettrait donc de créer du lien social entre deux personnes étrangères et ceux grâce à l'utilisation de la plateforme. L'utilisation des réseaux sociaux dont notamment Facebook est également l'occasion de garder contact entre voyageurs. En cas de besoin les voyageurs savent qu'ils peuvent se contacter directement par message privé si jamais ils retournent dans la même ville et qu'il cherche à nouveau un logement. 11 répondants sur 11 considèrent donc que le site *Couchsurfing* est une première étape pour créer des connexions. La connexion se fait en premier lieu par voie virale, puis vient ensuite la rencontre réelle qui permet créer une relation amicale ou alors partager un simple moment de partage.

7.6 Vivre des expériences humaines

Couchsurfing a pour objectif de mettre en relation des personnes voyageant et d'autres, prêtes à les accueillir à leur domicile. Ces rencontres sont souvent l'occasion de partager des moments uniques ou de simples instants du quotidien. L'ensemble des personnes

interrogées a pu partager de nombreuses anecdotes sur les expériences vécues en *Couchsurfing* :

« J'ai vécu chez une personne qui habitait totalement en autarcie en haut de sa colline (même pas de route, mais chemin en terre pour y parvenir, j'ai vraiment galéré la première fois) et qui vivait dans une cabane dans les arbres. J'ai vécu avec lui pendant trois jours et c'était vraiment atypique comme expérience : pas d'électricité ni d'internet (il descendait une fois par semaine au village pour aller sur un ordinateur d'où son inscription sur couchsurfing), cuisson des repas au soleil, douche extérieure au bidon d'eau, toilettes sèches (juste un trou), etc. ! Super marquant ! » (Femme, 22 ans).

« Je pense que l'expérience la plus marquante que j'ai vécu en Couchsurfing était à Valparaiso au Chili. Je suis arrivé chez Jerson un étudiant de 25 ans qui vivait en colocation avec trois autres personnes. Nous sommes restés chez eux avec mon ami pendant une semaine et le courant est tellement bien passé que l'on est revenu ensuite pendant trois semaines. Il nous a invités à passer Noël avec sa famille et nous avons passé le nouvel an chez lui avec ses colocataires et 15 autres couchsurfers du monde entier... Cette personne avait reçu plus de 180 couchsurfers en l'espace d'un an et demi. Pour lui qui n'avait pas les moyens de voyager le Couchsurfing c'était comme voyager à domicile. Une expérience réellement incroyable et unique ! » (Femme, 24 ans).

« On est allé à Portland et là on a fait du Couchsurfing sur un voilier. On dormait sur le bateau, c'était parfait. Notre hôte c'était sa maison son voilier du coup c'est pour ça qu'il nous hébergeait. La marina était magnifique et les gens adorables. » (Femme, 21 ans)

Couchsurfing permettrait donc à ses utilisateurs de vivre des expériences uniques qu'ils ne pourraient pas vivre en optant pour des solutions d'hébergements plus classiques. L'aspect social semble omniprésent et *Couchsurfing* permettrait de vivre une réelle expérience

sociale et non pas un simple acte de consommation d'une nuit dans un hébergement traditionnel.

En plus de l'aspect amical le plus souvent fort présent lors d'une expérience de *Couchsurfing*, c'est aussi l'occasion de s'ouvrir sur le monde et de comprendre la culture de l'endroit que l'on cherche à découvrir. C'est cet aspect culturel qui amènerait bien souvent les consommateurs à opter pour la plateforme collaborative : *« C'était avant tout le moyen de rencontrer des personnes du pays et de la ville parce que quand tu découvres le pays avec une personne de la ville c'est complètement différent. Cela permet d'apprendre vraiment sur la culture, partager et quand je repense à ce voyage d'il y a deux ans, les meilleures expériences que j'ai connues c'est où j'ai dormi en Couchsurfing » (Femme, 23 ans).*

Le fait de vivre avec des locaux est aussi une opportunité pour découvrir plus en profondeur sa destination et de ne plus simplement suivre son guide de voyage ou alors des bons plans trouvés sur Internet : *« En vivant avec des locaux, ils partagent avec toi les bons plans, les endroits au sortir... Tu n'es plus simplement un touriste qui suit les conseils de son guide, mais tu commences vraiment à faire partie du décor. » (Femme, 21 ans).* Le voyage prendrait donc un autre sens et une autre dimension, le but n'étant pas juste de découvrir des lieux ou des endroits, mais de finalement comprendre le lieu où les couchsurfers se trouvent : *« C'est vraiment le moyen de découvrir une ville à travers les yeux de quelqu'un. J'ai voyagé beaucoup et je déteste le terme touriste. Découvrir la ville à travers les yeux d'un local c'est beaucoup plus pertinent que juste regarder un guide de voyage ou de faire des tours guidés. (Femme, 21 ans).*

Ainsi *Couchsurfing* serait utilisé dans un but réellement social où l'expérience humaine serait intensifiée. Pour l'ensemble des répondants soit 11 répondants sur 11 il apparaît que le *Couchsurfing* est un moyen de vivre des expériences humaines et de satisfaire des besoins hédoniques autres que celui de l'achat.

7.7 Faire partie d'une communauté

Les membres du site Couchsurfing ne sont pas de simples utilisateurs, d'ailleurs il n'est pas rare d'entendre le terme « communauté *Couchsurfing* ». Grâce à la plateforme les utilisateurs peuvent s'échanger des bons plans, des conseils ou des astuces autrement dit s'entraider. En effet, *Couchsurfing* n'est pas simplement utilisé par sa communauté dans un contexte de voyage, il arrive que le site soit la solution pour rencontrer des personnes lors d'un déménagement dans une nouvelle ville ou alors de déplacement professionnel : « *je suis aussi allé en Couchsurfing à Québec pendant une nuit pour un entretien de travail que j'avais le lendemain. Je vais donc utiliser Couchsurfing aussi bien pour les vacances que pour le domaine professionnel.* » (Homme, 28 ans).

Il semblerait que les couchsurfers puissent compter les uns sur les autres notamment grâce au lien précieux qu'ils créent lors de leurs séjours. C'est certainement l'aspect atypique de la situation qui permet de créer des liens aussi rapidement, car de manière générale les séjours sont souvent de quelques jours seulement. L'utilisation répétée de ce style de vie permettrait une ouverture sur le monde, mais surtout une ouverture envers les autres : « *C'est une communauté qui t'ouvre sur les autres parce que le fait d'avoir utilisé Couchsurfing par exemple maintenant je vais accueillir des gens, mais pas forcément en passant par le site, plus par du bouche-à-oreille.* » (Femme, 23 ans).

Enfin on peut parler d'une communauté, car les membres partagent des valeurs et des croyances communes que l'on retrouve dans l'essence même du modèle du site à savoir le partage, l'altruisme, la découverte ou encore le respect des autres. En adhérant et en s'inscrivant au site Internet, les internautes savent directement qu'ils vont retrouver des personnes partageant ce type de croyances. On retrouve ce type d'éléments sur le site *Couchsurfing*, mais aussi lors des événements organisés par ses membres : « *J'ai vraiment*

l'impression de faire partie d'une communauté. Quand j'étais à Summerville, c'était vraiment cool comme il y avait une soirée Couchsurfing. Au début je suis arrivée là et je ne connaissais vraiment personne, mais je me suis tout de suite sentie à l'aise. Il y avait déjà une connexion entre les personnes. C'est comme s'il y avait un lien plus élevé avec ces personnes là plutôt que quelqu'un juste que tu viens de rencontrer par hasard. » (Femme, 21 ans).

9 répondants sur 11 considèrent faire partie d'une communauté en utilisant *Couchsurfing*. C'est à la fois l'occasion de développer des liens d'entraide tout en découvrant des personnes aux valeurs similaires aux siennes. Être membre de la communauté *Couchsurfing* c'est également un moyen de rejeter à nouveau le tourisme de masse en s'alliant à un groupe de personnes qui prône la solidarité et l'unité sociale : « *Je dirais que Couchsurfing c'est vraiment une communauté parce que tu voyages autrement c'est pas juste prendre tes bagages et les poser dans ta chambre d'hôtel là tu vas directement chez quelqu'un avec qui tu vas partager un moment. Souvent tu vas te trouver des points communs parce que tu as quand même décidé de t'inscrire sur un site qui prône des valeurs spécifiques. » (Homme, 25 ans).*

7.8 Faire des économies

L'un des fondements mêmes de la consommation collaborative est de réaliser des économies en détournant les codes de consommation classique. *Couchsurfing* en est la preuve même, car l'inscription au site est totalement gratuite et aller dormir ne coûte rien également. Lors d'un voyage ou d'un séjour à l'étranger, le logement représente une part importante du budget total. Profiter d'un hébergement gratuit n'est donc pas négligeable : « *Il y avait aussi l'aspect budgétaire qui m'intéressait quand tu pars en voyage pendant plusieurs mois en sac à dos, le prix du logement ce n'est pas négligeable donc forcément tu y retrouves un certain intérêt à utiliser ce genre de pratique » (Homme, 25 ans).*

Bien qu'il existe aujourd'hui des solutions d'hébergement plus abordable que l'hôtel comme le *Airbnb* ou les auberges de jeunesse, la gratuité totale n'est possible que via le *Couchsurfing*. Cependant de nombreux répondants précisent que le *Couchsurfing* ne leur permet pas de faire tant que cela d'économie : « *Je ne vois pas le Couchsurfing comme un moyen d'économiser de l'argent forcément. Quand je vais en Couchsurfing j'invite toujours celui qui m'héberge à sortir ou boire un verre. Je pense que du coup ça me coûte plus cher à chaque fois que si j'avais loué un lit dans une auberge, mais j'ai toujours apprécié l'expérience.* » (Homme, 28 ans). En effet, bien que le *Couchsurfing* soit gratuit il est courant de remercier son hôte à travers de petits gestes de courtoisie comme préparer un dîner, aller au restaurant, sortir boire un verre ou encore offrir un cadeau : « *Quand je suis partie pendant huit mois en Amérique du Sud j'avais un budget très serré et je voyageais en stop. Le Couchsurfing m'a permis de rester plus longtemps que prévu dans certaines villes. Après je ne vois pas le Couchsurfing comme un moyen réel d'économiser de l'argent étant donné qu'à chaque couchsurfer j'offrais un cadeau avant de partir ou pendant mon séjour. Je les invitais aussi à dîner ou aller prendre un verre.* » (Femme, 24 ans).

Ainsi, 11 répondants sur 11 considèrent réaliser des économies grâce au *Couchsurfing*. Même si parfois certains couchsurfers dépensent un peu d'argent pour remercier leurs hôtes, il est certain que sur le long terme une certaine somme est économisée. Il faut également souligner le fait que de nombreux répondants précisent que l'aspect économique non négligeable du *Couchsurfing* c'est tout de même l'aspect social qui prime : « *Le Couchsurfing demande de l'investissement donc même si l'on souhaite réaliser des économies il faut quand même vouloir passer du temps avec les gens sinon c'est juste profiter d'eux. Les gens qui font ça juste pour l'argent, très vite ça ne peut pas fonctionner* » (Femme, 24 ans).

7.9 Les limites du Couchsurfing

Les différents entretiens ont permis de dégager plusieurs limites quant au fonctionnement de la plateforme *Couchsurfing*. En effet, même si pour la majorité des répondants *Couchsurfing* présente de nombreux avantages indéniables, certaines caractéristiques de la plateforme peuvent aussi freiner les utilisateurs. Un des éléments qui est ressorti par plusieurs répondants est la clientèle cible du site Internet. Les interviewés considèrent que Couchsurfing est tout de même réservé à un public assez jeune : « *Je pense quand même que Couchsurfing ça vise une cible assez jeune. J'ai du mal à m'imaginer dans 10-20 ans en train de faire du Couchsurfing.* » (Homme, 28 ans).

L'une des limites abordées est aussi la difficulté de pouvoir prévoir à l'avance ses hôtes lorsqu'il s'agit d'un voyage de plusieurs semaines dans différents endroits. Il peut être parfois difficile d'avoir accès à Internet de manière régulière et donc communiquer avec ses hôtes potentiels : « *Je dirais que la difficulté principale c'est d'organiser à l'avance son voyage avec Couchsurfing comme tu sais pas trop quand tu vas arriver dès fois et tu as pas forcément moyen toujours d'être connecté* » (Homme, 25 ans). En optant pour *Couchsurfing*, les utilisateurs ont donc moins de liberté et sont donc dépendants de la personne qui les accueille. Voyager avec *Couchsurfing* c'est accepter de passer un minimum de temps avec son hôte et donc parfois mettre de côté ses envies.

La peur de l'inconnu est également un élément récurrent lors des différentes interviews et plus particulièrement chez les femmes : « *Tu vas un peu à l'aveugle chez une personne et même si tu as des références tu ne sais jamais vraiment chez qui tu vas, tu vas quand même vivre chez elle. Au final il y a pas d'étape, tu rencontres la personne, tu vis directement chez elle. Quand tu es une fille et que tu voyages seule, je pense que tu peux avoir des surprises !* » (Femme, 23 ans). On retrouve donc dans plusieurs interviews le côté non sécuritaire. Les utilisatrices de *Couchsurfing* ont peur qu'il y ait des dérives de la part de certains couchsurfers. Il semblerait que plusieurs répondantes aient déjà reçu des avances

par message privé sur le site *Couchsurfing*. Les commentaires des précédents couchsurfers sont donc essentiels pour elles afin de se faire une idée de la personne chez qui elles vont loger. Même si la relation entre couchsurfers se base sur la confiance et le respect mutuel, il y a bien sûr toujours un risque d'abus par certains utilisateurs. La peur de l'inconnu peut aussi correspondre aussi au fait de tomber sur une personne peu accueillante ou alors avec qui le feeling ne passe pas du tout : « *Les limites du Couchsurfing pour moi ce serait le fait que certaines personnes font cela, mais ne sont pas très accueillante, ou encore que l'on peut tomber sur des personnes un peu bizarres.* » (Femme, 25 ans).

Enfin l'apparition de nouvelles plateformes collaboratives comme *Airbnb* peuvent représenter une menace pour le concept du *Couchsurfing* : « *AirBnb qui propose un service très facile et tu peux louer à la nuit des logements vraiment abordables. Du coup je pense que maintenant les gens auraient plus tendance à louer leur chambre de libre plutôt que la proposer gratuitement en AirBnb.* » (Homme, 28 ans). *Couchsurfing* pourrait donc devenir aussi un simple produit de consommation : « *Il y a le risque de détourner le but initial du concept en consommant du Couchsurfing comme n'importe quelle interaction sur un réseau social de rencontres.* » (Femme, 25 ans).

8. DISCUSSION

8.1 Implications théoriques

L'étude qualitative menée a permis de faire ressortir des tendances générales concernant l'utilisation du *Couchsurfing*. Il semblerait que l'une des motivations principales d'après les répondants soit avant tout sociale et permettrait aux utilisateurs de la plateforme de satisfaire des besoins hédoniques et ludiques. Cet élément concorde avec ce qui a été avancé par le chercheur Week (2012) qui met en avant la volonté de vivre une expérience sociale plutôt qu'une simple expérience de consommation. Cette volonté de vivre une expérience hors du commun dont parlent les répondants correspond à la recherche de vivre une expérience authentique qu'aborde Bauman (2003). *Couchsurfing* est pour de nombreux répondants l'opportunité unique de vivre une expérience avec les locaux et de partager sur leurs coutumes et cultures. Pour Molz (2013), les consommateurs sont à la recherche d'authenticité et souhaitent impacter positivement leur environnement.

Ce besoin d'expérience sociale se retrouve également dans le fait de vouloir faire partie d'une communauté et par le fait de vouloir créer des liens privilégiés avec des membres d'un même groupe de partage. Ozgacalar-Toulouse (2009) évoque les communautés comme un moyen de construction personnelle. Les répondants expliquent qu'ils ont un sentiment de communauté fort grâce aux dispositifs pour communiquer mis en place par le site. Bootsman & Rogers (2010) expliquent qu'il est aujourd'hui possible de se connecter et communiquer en temps réel avec des personnes du monde entier dans de larges parties du globe. La facilité d'accès aux nouvelles technologies entraînerait un besoin quasi constant de créer des connexions. On voit apparaître une rupture entre la sphère privée et la sphère publique et on observe également une redéfinition entre le terme étranger et ami (Muntinga, 2011). Comme l'expliquent certains répondants, les réseaux sociaux dont notamment Facebook sont une première étape à leur relation et permet d'entretenir au fil du temps leur

lien. On retrouve cette approche motivationnelle des technologies développée par Fogg en 1999. Selon lui une technologie informatique persuasive est un système informatique, dispositif ou application intentionnellement conçue pour changer les attitudes d'une personne ou le comportement d'une manière prédéterminée. La plateforme *Couchsurfing* ne cesse depuis sa création de développer de nouvelles fonctionnalités afin de favoriser les échanges entre les membres de la communauté. En étudiant la captologie ou autrement dit l'impact des ordinateurs sur nos comportements, Fogg souhaite montrer que les relations créées via les nouvelles technologies ont une influence directe sur notre comportement, nos motivations, notre manière de voir le monde ou encore sur notre volonté à ce conformer ou non.

Le facteur économique est également un facteur motivationnel indéniable. Aujourd'hui aucune offre d'hébergement autre que *Couchsurfing* et aucun de ses concurrents ne propose une offre totalement gratuite. L'ensemble des répondants évoque cet élément comme un avantage certain même si plusieurs d'entre eux soulignent le fait que les économies réalisées ne sont pas si importantes au final. Dans des périodes de difficultés économiques, les consommateurs seraient donc plus enclins à se tourner vers ce genre de pratique selon Heinrich et Grunenberg (2012). Néanmoins, bien que la recherche d'économie soit un aspect central du concept, ce nouveau mode de consommation n'est pas forcément marqueur de pauvreté (Roux, 2014), car comme l'évoquent les répondants c'est avant tout un moyen de créer du lien social.

Enfin aux vues de la littérature, des motivations psychologiques rentrent aussi en jeu lors du processus décisionnel du consommateur à utiliser *Couchsurfing*. Pour les personnes interviewées, *Couchsurfing* est un moyen d'exprimer leur rejet de la société actuelle et de la consommation de masse qu'imposent certaines grandes entreprises. Le *Couchsurfing* apparaît donc comme une solution alternative au tourisme de masse et permettrait selon Gibson (2010) de supporter l'économie locale, de favoriser un environnement de travail sain ou encore de mettre en place des pratiques équitables au travail. Les utilisateurs de

Couchsurfing souhaitent renoncer à des possessions superflues au profit de solutions d'échanges. Ce type de pratique serait un moyen de corriger les dysfonctionnements de la société selon (Lecompte, 2006).

Les auteurs écrivant sur la consommation collaborative évoquent aussi le fait que ce type de pratique permettrait de protéger les ressources naturelles (Bootsman & Rogers, 2010). Cependant c'est un aspect que l'on ne retrouve presque pas dans l'ensemble des entretiens. *Couchsurfing* permettrait de réduire l'impact écologique en logeant dans des habitations déjà existantes et réduirait ainsi la demande pour de nouveaux hôtels (Schor, 2015). Ainsi l'utilisation de plateformes collaboratives devient un moyen d'expression et de revendications afin de contribuer au changement (Ian, 2010). Les répondants eux ne semblent pas utiliser *Couchsurfing* pour cette raison bien qu'ils ne soient pas forcément en accord avec les codes de notre société actuelle. Ils cherchent avant tout à tisser des liens sociaux au sein d'un Cyberspace comme l'évoque Salomon (2013), échanger avec des étrangers et vivre une expérience de voyage authentique. L'utilisation de Couchsurfing ne serait donc pas un moyen de contribuer au changement de notre société ni de protéger les ressources naturelles comme peut l'être l'utilisation de nombreuses autres plateformes (Mac Cannel, 2011).

Les facteurs motivationnels à utiliser *Couchsurfing* pour les interviewés sont donc nombreux ; enrichissement personnel, nouvelle façon de voyager, respect de l'authenticité socioculturelle des populations locales...etc. *Couchsurfing* n'est pas une simple plateforme d'hébergement, mais serait véritablement un style de vie permettant de construire son identité ou sa classe sociale. Ainsi, l'utilisation de plateforme collaborative est un phénomène polymorphe à forte valeur d'enjeu social (D'Astous, 2009).

8.2 Implications managériales pour l'hôtellerie traditionnelle

L'ensemble de ces facteurs n'est pas sans conséquence pour l'industrie dite classique de l'hébergement. Aujourd'hui il est nécessaire pour le secteur de l'hôtellerie traditionnelle de se renouveler et d'offrir de nouvelles offres si ces acteurs souhaitent rester compétitifs et continuer d'exister. Le secteur de l'hôtellerie traditionnel pourrait gagner en compétitivité en travaillant sur les compétences intrapersonnelles et interpersonnelles de leurs employés dans le but de faire vivre une expérience sociale à leur client. Pour se démarquer, l'hôtellerie traditionnelle doit proposer des offres qui donnent l'impression au consommateur de s'immerger dans la culture qu'il visite et ainsi vivre autre chose qu'une simple expérience autre que le simple acte de consommation. Certaines compagnies ont aujourd'hui compris les nouveaux enjeux qui se présentent à elles. Le groupe *Commune Hotel & Resort* propose des hôtels de type « lifestyle » avec un design travaillé et branché sur la culture locale, le but étant de s'intégrer aux quartiers branchés et émergents où se positionne le groupe. Les hôtels *21c museum* proposent aussi une offre alternative en phase avec les attentes de la nouvelle génération de voyageurs. De nombreux événements culturels sont mis en place régulièrement dans les hôtels du groupe et les espaces communs sont aménagés pour favoriser la socialisation. Dans les auberges de jeunesse, on retrouve déjà de nombreux éléments ayant pour but de favoriser l'intégration sociale : activité locale, excursion à la journée, soirée à thème notamment. Cependant les auberges de jeunesse sont de plus en plus associées au tourisme de masse où l'aspect social est une simple stratégie marketing de la part des dirigeants.

En plus de l'aspect expérientiel, l'aspect économique doit être pris en compte par l'hôtellerie traditionnelle, car aujourd'hui les consommateurs sont à la recherche du meilleur rapport qualité/prix. L'accès à Internet permet aux nouveaux voyageurs de comparer constamment les prix sur des sites de comparateurs ou de trouver les meilleures offres sur des forums ou des sites de dernière minute. L'hôtellerie traditionnelle se doit donc d'offrir des expériences humaines, et ce à un prix abordable. Les auberges de

jeunesse sembleraient par exemple être considérées comme de plus en plus onéreuses dans certaines villes perdant ainsi de leur accessibilité. Si on prend par exemple l'offre des auberges de jeunesse disponible aujourd'hui à New-York, le prix d'un lit en dortoir est en moyenne à 50 dollars la nuit (Hostleword, 2016) alors qu'il est possible de trouver la même offre en *Airbnb* avec une chambre privée pour deux personnes à localisation similaire. On peut donc constater une grande disparité de l'offre existante. Les auberges de jeunesse vont certainement devoir revoir leur offre tarifaire en cas de concurrence accrue des plateformes collaboratives d'hébergement.

Pour établir une concurrence loyale sur le marché, il semble nécessaire de mettre en place un cadre légal du côté des plateformes collaboratives d'hébergement. À l'heure actuelle, les plateformes collaboratives d'hébergement au Québec ne sont soumises à aucune exigence commerciale, norme et loi du travail de manière générale. Le caractère peu conventionnel des plateformes collaboratives d'hébergement et la difficulté à les définir posent problème du côté juridique. Le marché de l'hébergement touristique traditionnel reproche aux plateformes d'hébergement collaboratives de bafouer les règles de fiscalité, de réglementation et de zonage (Barry, 2014). De plus, les membres de l'association *ShareBetter* à New-York soulignent également l'effet néfaste potentiel sur la qualité de vie des résidents des quartiers où les locations de courtes durées se multiplient.

Enfin l'un des atouts majeurs de l'hôtellerie traditionnelle par rapport au *Couchsurfing* est la possibilité de prévoir son voyage à l'avance. Il apparaît donc important pour ces groupes d'avoir une visibilité importante sur Internet et les réseaux sociaux, car c'est grâce à ces outils que les consommateurs organisent aujourd'hui leurs vacances. Les acteurs de l'hôtellerie classique doivent proposer des offres simples et des portails faciles à utiliser afin de rendre les réservations les plus rapides et les moins contraignants possibles.

8.3 Implications managériales *Couchsurfing*

Les éléments présentés précédemment permettent également de ressortir des implications managériales pour la plateforme *Couchsurfing* elle-même. La plateforme doit aujourd'hui tenter de proposer une offre qui s'adapte à un public plus large que celui seulement de la nouvelle génération de voyageurs à savoir essentiellement la génération Y. En retravaillant son offre pour une cible plus étendue, la plateforme pourrait entraîner de nouvelles habitudes de consommation auprès d'un public dit plus âgé et ainsi transformer réellement les manières de se loger en voyage auprès de toutes tranches d'âges confondues.

De plus, c'est l'aspect sécuritaire qui semble freiner principalement certains utilisateurs comme par exemple le fait de tomber chez des personnes malveillantes ou alors devoir repousser les avances d'un hôte. *Couchsurfing* doit donc travailler sur ces paramètres afin de favoriser le sentiment de sécurité et de confiance auprès de ses utilisateurs. *Couchsurfing* pourrait utiliser les mêmes paramètres de sécurité que ceux utilisés par *Airbnb*. La plateforme *Airbnb* demande notamment de télécharger une copie de son passeport au moment de la réservation. Dans le cas de *Couchsurfing*, cela pourrait être demandé lors de la création du compte ainsi en cas de problème l'identité exacte de la personne est connue, mais ce serait avant tout un moyen de dissuader les fauteurs de troubles.

Il semble essentiel pour *Couchsurfing* de garder son aspect communautaire où le partage est au centre des relations. Il ne faut pas que la plateforme tende à des ambitions comme contrer l'essor d'Air Bnb par exemple. Il faut souligner que les objectifs des deux groupes sont totalement différents. *Couchsurfing* doit avant tout garder en tête qu'elle n'est pas dans une recherche de rentabilité, mais qu'il s'agit vraiment d'un outil afin de renforcer les relations sociales entre les membres de la communauté.

9. CONCLUSION

La recherche qui a été menée afin de comprendre les motivations des consommateurs à utiliser la plateforme *Couchsurfing* a permis de dégager certaines tendances et ainsi comprendre pourquoi les consommateurs délaissent de plus en plus l'hôtellerie dite traditionnelle. *Couchsurfing* comme de nombreuses plateformes collaboratives occupe aujourd'hui une place importante sur le marché. Les enjeux de cette nouvelle forme de consommation ne sont pas à prendre à la légère, car ce type de concept séduit de plus en plus de consommateurs.

La présente étude de la plateforme *Couchsurfing* démontre que les utilisateurs de ce site sont avant tout à la recherche d'expériences sociales plutôt qu'un simple acte de consommation. Le partage avec l'autre est au cœur des relations et c'est ce que souhaitent retrouver avant tout les utilisateurs lors de leur expérience. En plus de rechercher des moments de partage, les membres de *Couchsurfing* ont le sentiment d'appartenir à une communauté avec qui ils peuvent créer des liens via l'utilisation du Web 2.0. À présent, les membres de la communauté peuvent se connecter et communiquer presque en tout temps afin d'organiser leur voyage. Enfin le fait d'absolument ne rien payer représente un avantage majeur. En effet, contrairement à d'autres types d'hébergements où la création de liens sociaux est possible comme par exemple, *Airbnb*, les auberges de jeunesse ou encore les *Bed & Breakfast* où la gratuité n'existe pas. *Couchsurfing* propose donc un service où l'argent n'est que secondaire et où les relations sociales sont placées au cœur du processus. Enfin, à ces motivations sociales et économiques, s'ajoutent des motivations psychologiques. Les membres de la communauté *Couchsurfing* utilisent cette plateforme afin de rejeter la consommation de masse. Cette forme de tourisme alternatif est un moyen de protester contre l'essor depuis plusieurs années du tourisme de masse qui détruit l'environnement, et ce parfois au détriment des populations locales. Les couchsurfers ont le sentiment de voyager autrement, car ils se considèrent tout d'abord comme voyageur et non

comme touriste, et cela grâce aux liens particuliers qu'ils peuvent tisser avec les locaux via la plateforme.

Il semblerait donc que les utilisateurs de la plateforme *Couchsurfing* soient à la recherche de nouveaux modes de consommation lassés par ce que peut leur proposer aujourd'hui l'offre traditionnelle. Comme Bostman et Rogers l'ont présenté dans leur livre « What's mine is yours », ce type de consommation a tendance à croître en général lors de situation économique difficile. La baisse de pouvoir d'achat pousse les consommateurs à revoir leur manière de consommer. La consommation collaborative se présente comme une alternative à la fois intéressante économiquement et socialement. La création de liens sociaux et la réalisation d'économie sembleraient être donc les deux facteurs motivationnels principaux pour les consommateurs.

Malgré les avantages certains de la plateforme *Couchsurfing*, l'ensemble de l'étude a permis également de dégager certaines limites telles que la difficulté à s'organiser ou encore l'aspect sécuritaire qui semble être le frein principal pour certains voyageurs. L'hôtellerie traditionnelle offre certes une expérience de consommation plus classique, mais elle assure normalement à chacun de ses voyageurs un certain niveau de confort et de sécurité. De plus, il semblerait que *Couchsurfing* soit plus approprié pour une clientèle plutôt jeune qui aime voyager en vivant une aventure au jour le jour. Ainsi bien que *Couchsurfing* présente une réelle menace principalement pour *Airbnb*, les *Bed & Breakfast* et les auberges de jeunesse, *Couchsurfing* est souvent une option pour ces utilisateurs, mais les autres types d'hébergements également. Il n'est pas rare pour les membres *Couchsurfing* d'alterner entre les différentes options d'hébergements. *Couchsurfing* reste cependant avant tout l'option numéro une pour la plupart, car les expériences que permet de vivre le site Internet n'est possible nulle part ailleurs et généralement peut comparable dans l'hôtellerie classique.

Ainsi, l'ensemble de cette étude présente plusieurs apports pour le domaine de la consommation collaborative, mais il faut cependant souligner des limites à la recherche. La recherche exploratoire a été réalisée auprès de seulement 11 participants ce qui représente un échantillon assez restreint, mais néanmoins correct pour ce type de recherche. De plus cet échantillon est essentiellement composé de personnes entre 18 et 25 ans avec une majorité de femmes. Bien que cet échantillon a été choisi par le jugement de la chercheuse, une autre méthode d'échantillonnage pourrait être utilisée afin d'avoir des disparités sociodémographiques plus larges. Il est difficile de pouvoir faire des généralisations à partir d'un échantillon de cette taille. On peut également voir que la majorité des personnes interrogées se positionne en tant que voyageur. Le rôle d'acteur offreur-hébergeur a été celui-ci un peu plus délaissé. Il pourrait donc être intéressant lors d'une recherche future de se positionner uniquement de ce côté-là pour mieux appréhender le rôle d'hébergeur. La validité de cette recherche repose plutôt sur la constance de l'information à travers l'échantillon et la corrélation des données obtenues avec celles dégagées via la revue de littérature. Ainsi réaliser une étude auprès d'un échantillon plus hétérogène (sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle) permettrait d'évaluer de manière différente les motivations des consommateurs.

De plus, une étude exploratoire de participation observante pourrait également apporter de nouveaux éléments étant donné l'aspect social fort de cette recherche. L'observation serait une technique intéressante pour comprendre les motivations sous-jacentes et parfois difficiles à verbaliser des utilisateurs. L'authenticité que l'on retrouve dans le phénomène *Couchsurfing* serait peut-être plus appréhendable lors d'une recherche de ce type. Une future recherche pourrait aussi aborder le rôle même de la technologie dans la motivation des utilisateurs à vouloir créer des interactions sociales et d'échanges d'hébergement entre les membres. La technologie et l'utilisation des réseaux sociaux ne cessent de bouleverser le niveau d'échange entre les individus depuis plusieurs années. On pourrait donc se demander comment les télécommunications contribuent à une action collective accrue.

Il semblerait donc que les pistes pour mieux comprendre et appréhender le phénomène soient nombreuses et offrent aujourd'hui aux chercheurs une foule de possibilités malgré la difficulté de celui-ci.

FIGURE 5.1 : CADRE CONCEPTUEL

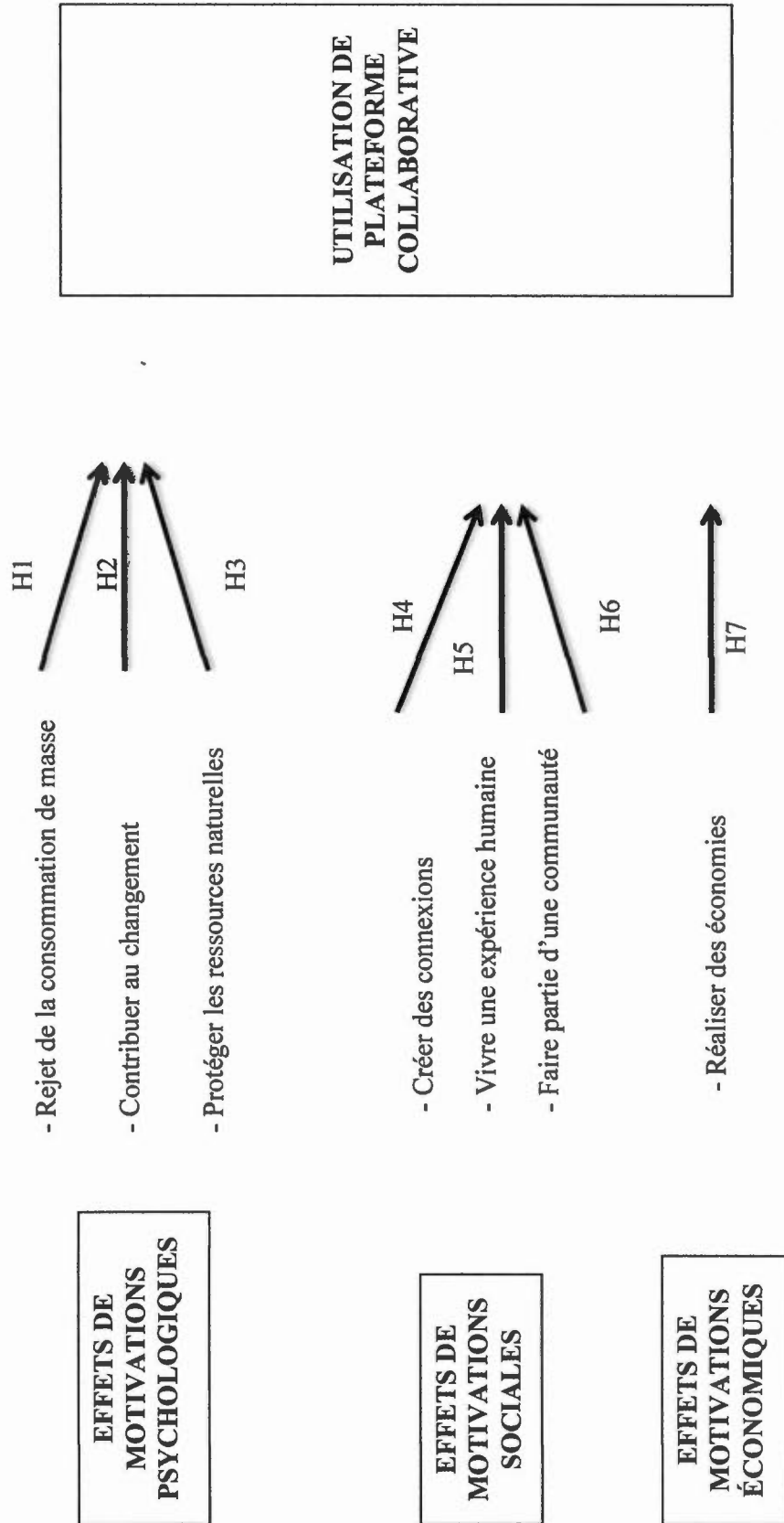
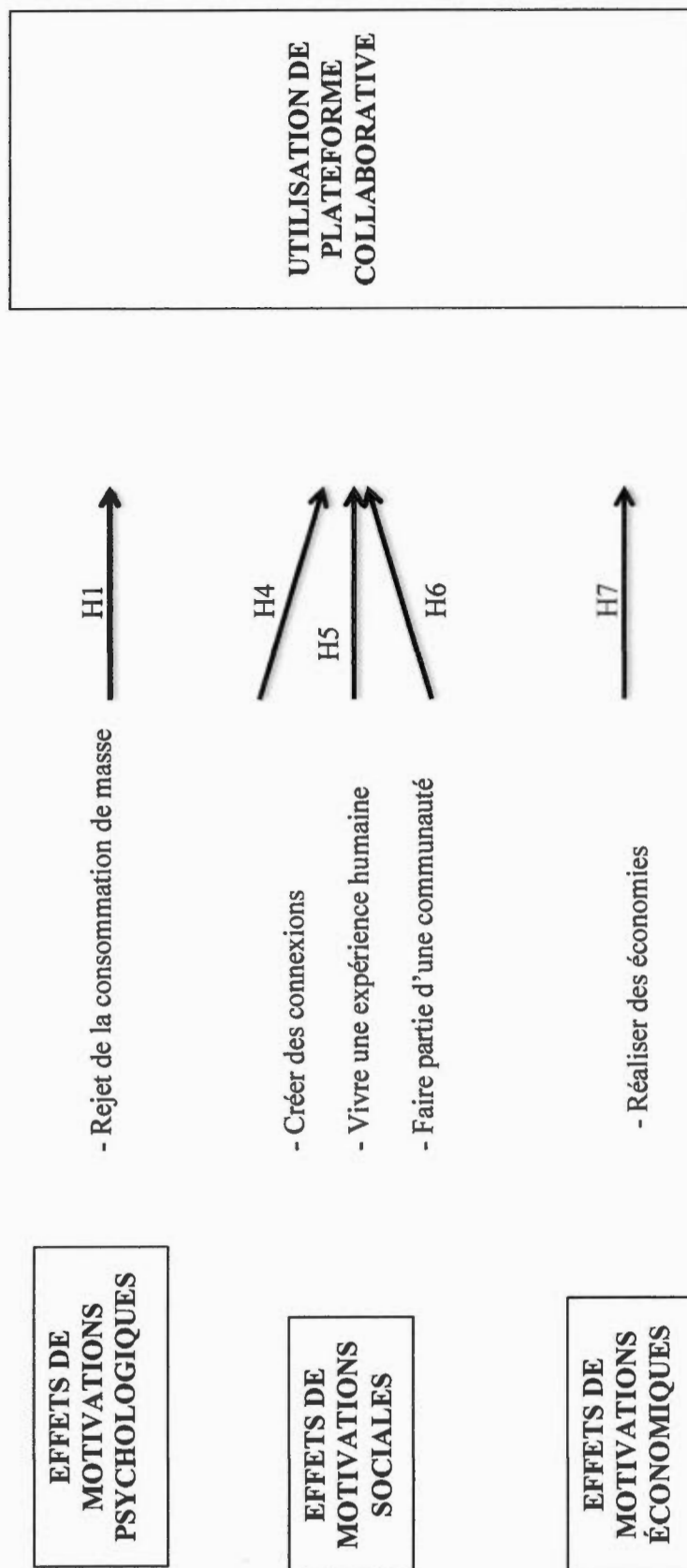
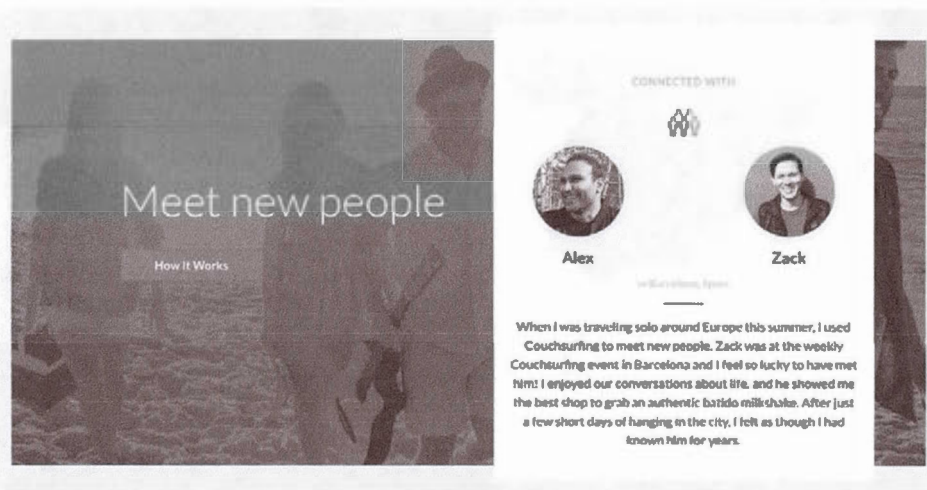


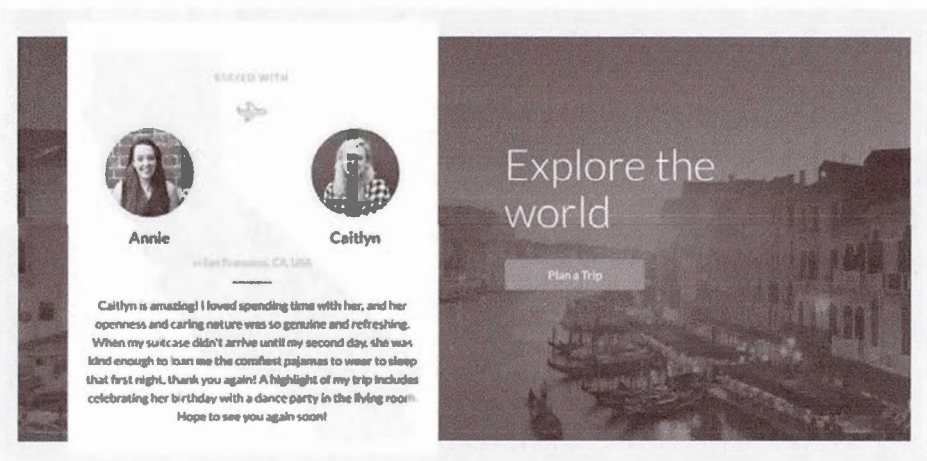
FIGURE 7.2 RÉCAPITULATIF DES RÉSULTATS



ANNEXE A : PAGE D'ACCUEIL DU SITE COUCHSURFING



Consulté le 2 février 2015 : <https://www.couchsurfing.com/>



Consulté le 2 février 2015 : <https://www.couchsurfing.com/>

ANNEXE B : VALEUR DU SITE COUCHSURFING




Consulté le 8 mars 2015 : <http://www.couchsurfing.com/about/about-us/>

ANNEXE C : FONCTIONNEMENT DU SITE COUCHSURFING



Consulté le 2 février 2015 : <https://www.couchsurfing.com/>

ANNEXE D : EXEMPLE DE PROFIL COUCHSURFING



GET VERIFIED

Verified members find more hosts.

[Learn More](#)

Accepte des Invités

Last login less than a minute ago

[Edit My Profile](#)

[About](#)
[My Home](#)
[Photos 9](#)
[References 4](#)
[Friends 4](#)

OVERVIEW

4 References ★ 2 Confirmed & Positive

Fluent in English, French, Spanish

23, Female

Member since 2014

Etudiante en marketing.

Master UQAM

No hometown listed

Profile 60% complete

ABOUT ME

ABOUT ME

Depuis mon voyage de 7 mois en sac à dos en Amérique du Sud, mon envie de voyager est aujourd'hui encore plus grande... Ayant vécu des moments uniques grâce à Couchsurfing durant ce voyage je souhaiterais aujourd'hui pouvoir à mon tour accueillir des voyageurs ou encore partager de simple moment avec eux ! Je vis maintenant à Montréal depuis un an et j'aimerais pouvoir faire découvrir cette incroyable ville à des voyageurs.

Interests

J'aime sortir avec mes amies, faire la fête jusqu'au petit matin, passer des week-end en festival de musique, aller à des expositions, découvrir et me balader dans de nouveaux endroits !

I like to go out with my friends, partying all the night, spend my weekend in music festival, go to some expositions, discover new places !

Music, Movies, and Books

Musique : Electro, Reggae, Rap, Balkan music...

Film : Diarios de motociclettes, Le fabuleux destin d'Amélie Poulain, Dallas Buyers Club, Mémoire d'une Geisha, Big Fish, The Prestige, Into the Wild, L'auberge espagnole, Nueve reinas...

Teach, Learn, Share

Je cherche des personnes avec qui je pourrais continuer à pratiquer mon espagnol et mon anglais. J'aimerais également apprendre l'italien et le portugais !

I'm looking for people with whom I could practice my spanish and my english. I would also like to learn Italian and portuguese !

Countries I've Visited

Argentina, Belgium, Bolivia, Chile, Germany, Greece, Guadeloupe, Ireland, Mexico, Morocco, Netherlands, Peru, Spain, Tunisia, United Kingdom, Uruguay

Countries I've Lived In

Canada, Ireland, Spain

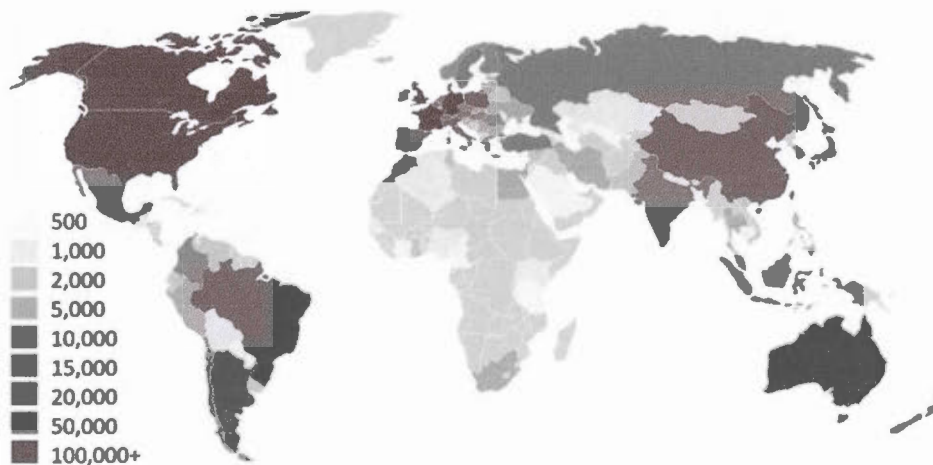
Consulté le 3 février 2015 : <https://www.couchsurfing.com/people/laetitiapn>

ANNEXE E : SYSTÈME DE SÉCURITÉ DE COUCHSURFING



Consulté le 2 février 2015 : <http://www.couchsurfing.com/about/safety/>

ANNEXE F : CARTE DE COUCHSURFERS PAR PAYS EN 2011



Consulté le 13 janvier 2015 : <https://fr.wikipedia.org/wiki/CouchSurfing>

TABLEAU 7.4 : RÉCAPITULATIF DES VERBATIMS

CATEGORIE	SOUS-CATEGORIE	DESCRIPTION	1	2	3
Effets de motivations psychologiques	<u>Rejet consommation</u>	Refus de la consommation de masse en utilisant le tourisme alternatif	Via l'hôtellerie classique on ne rencontre pas de locaux qui connaissent bien les villes on ne rencontre pas de locaux qui connaissent bien les villes. Il y a trop de monde, on est qu'entre touristes et on est moins dans « l'immersion culturelle » mais avantages aussi de l'auberge de jeunesse : on rencontre plein de baroudeurs étrangers : CONFIRME	L'hôtellerie classique limite la liberté de découverte, selon moi. Elle cadre ton voyage, malgré toi, et t'offre des services uniformisés qui parasitent indirectement ton rapport à l'endroit dans lequel tu te trouves : CONFIRME	Je suis adapté de ce genre de pratique de consommation collaborative en générale comme le covoiturage par exemple : CONFIRME
	<u>Contribuer au changement</u>	Donner du sens à sa consommation à travers son pouvoir d'achat	Voyager autrement : au lieu de faire tous les sites touristiques qu'internet nous conseille de faire on a les avis des locaux, on visite des choses qu'aucun touriste en hôtel ne peut connaître et ça c'est cool : CONFIRME	Aucun élément mentionné	C'est vraiment la manière de voyager différemment et vivre vraiment localement ton expérience : CONFIRME
	<u>Protéger les ressources naturelles</u>	Recherche de nouveau moyen de consommer pour préserver la planète	Je ne vois pas en quoi cela est utile pour l'écologie : INFIRME	Aucun élément mentionné	Je n'y pense pas vraiment mais je me dis parfois que ça fait un petit geste pour la planète : INFIRME
Effets de motivations sociales		Utilisation des plateformes collaboratives pour se connecter en temps réelles ; la manière dont les membres vont choisir leurs Couchsurfers	Je choisis en Couchsurfing soit des jeunes de mon âge, étudiants (ça permet de faire des soirées sympas), soit des personnes plus âgées et plus souvent en couple (soirées plus posées mais super sympa parce que des gens en général super cultivés et qui ont beaucoup voyagé !). Au début j'avais beaucoup de critères : pas de « vieux célib » (gros à priori quand on commence le couchsurfing), pas de couchsurfer sans commentaires sur le profil, etc. —	Je choisis mes Couchsurfers en fonction d'intérêts communs : CONFIRME	Pour Bangkok, j'ai choisi par apport au profil de la personne. Elle avait l'air sympathique et parlait français ce qui était un point important pour moi comme je parlais pas bien anglais quand je suis arrivé en Thaïlande. J'avais vraiment envie de pouvoir communiquer avec mon premier contact sur place. Pour Amsterdam, nous avons un peu choisi au hasard comme cela c'est fait à la dernière minute : CONFIRME
	<u>Crier des connections</u>		Mais je me suis vite rendue compte que je perdais beaucoup de temps. Je parle toujours avec un de mes hôtes de Seattle, et sinon je suis quelques autres personnes sur Facebook mais sans plus : CONFIRME		

Effets de motivations sociales		Vivre une expérience autre que l'expérience d'achat	J'ai vécu chez une personne qui habitait totalement en autarcie en haut de sa colline (même pas de route mais chemin en terre pour y parvenir, j'ai vraiment galéré la première fois) et qui vivait dans une cabane dans les arbres. J'ai vécu avec lui pendant 3 jours et c'était vraiment atypique comme expérience : pas d'électricité ni d'internet (il descendait une fois par semaine au village pour aller sur un ordinateur d'où son inscription sur couchsurfing), cuisson des repas au soleil, douche extérieure au bidon d'eau, toilettes sèches (juste un trou), etc. ! Super marquant comme expérience et très enrichissant : CONFIRME	Découvrir la culture vivante de l'endroit donné grâce à l'interaction avec les locaux. Sachant que les personnes inscrites sur Couchsurfing sont des personnes relativement ouvertes d'esprit, cela me donne l'occasion de ponctuer mes voyages d'expériences humaines enrichissantes : CONFIRME	le fait de rencontrer des nouvelles personnes, il n'y a pas de commerce. Tu sens que la relation est un peu plus saine surtout qu'en Asie tu as un rapport entre les locaux et les touristes qui est très importants du au différence de niveau de vie : CONFIRME
	<u>Vivre une expérience humaine</u>	Partager des codes et valeurs communes avec un groupe de personne	Il y a l'aspect d'appartenir à une communauté qui est sympa aussi, avec que des voyageurs, des gens ouverts et sympa prêts à faire des rencontres : CONFIRME	Je ne me considère pas faire partie d'une communauté sachant que j'ai utilisé les services du concept seulement une fois. De plus, selon moi, Couchsurfing ressemble beaucoup au classique « je passe la soirée avec des gens sympas et leur demande s'ils peuvent m'héberger » : INFIRME	Je dirais que Couchsurfing c'est vraiment une communauté parce que tu voyages autrement c'est pas juste prendre les bagages et les poser dans ta chambre d'hôtel là tu vas directement chez quelqu'un avec qui tu vas partager un moment. Souvent tu vas te trouver des points communs parce que tu as quand même décidé de t'inscrire sur un site qui prône des valeurs spécifiques : CONFIRME
	<u>Faire partie d'une communauté</u>	Economiser par rapport à d'autres types d'hébergements	C'est gratuit et quand on voyage sans beaucoup de budget c'est quand même super pratique : CONFIRME	Aucun élément mentionné.	Il y avait aussi l'aspect budgétaire qui m'intéressait. Quand tu pars en voyage pendant plusieurs mois en sac à dos, le prix du logement ce n'est pas négligeable donc forcément tu y retrouves un certain intérêt à utiliser ce genre de pratique : CONFIRME
Effets de motivations économiques	<u>Réaliser des économies</u>		Aucun élément mentionné	Détourner le but initial du concept en consommant du Couchsurfing comme n'importe quelle interaction sur un réseau social de rencontres. Elargir le concept à une plus grande « clientèle » pas forcément jeune et voyageuse mais favoriser ce mode d'hébergement pour n'importe qui.	Je dirais que la difficulté principale c'est d'organiser à l'avance son voyage avec Couchsurfing comme tu sais pas trop quand tu vas arriver dès fois et tu as pas forcément moyen toujours d'être connecté. Il y a aussi l'aspect sécuritaire, au final tu ne sais jamais vraiment chez qui tu vas y arriver sauf au dernier moment quand tu franchis la porte
Limite du Couchsurfing					

CATEGORIE	SOUS-CATEGORIE	DESCRIPTION	4	5	6
Effets de motivations psychologiques	<u>Rejet consommation</u>	Refus de la consommation de masse en utilisant le tourisme alternatif	J'ai toujours détesté les hôtels. Dans un hôtel il y a un service personnalisable, il y a une chambre numérotée. Tu payes très cher, tu dois te lever de tel à tel heure pour avoir un petit déjeuner. En plus souvent les hôtels milieu de gamme ils sont rarement bien placés. Surtout à l'hôtel tu te retrouves tout seul dans ta chambre tu as personne avec qui partager des moments : CONFIRME	Du tourisme pour du tourisme ça ne m'intéresse pas : CONFIRME	Je vais toujours privilégier un type de logement qui va me permettre de rencontrer des personnes aussi bien des locaux que d'autres voyageurs. En fonction de mon état d'esprit je vais donc soit choisir de faire du Couchsurfing ou alors d'aller en auberge de jeunesse : CONFIRME
	<u>Contribuer au changement</u>	Donner du sens à sa consommation à travers son pouvoir d'achat	Aucun élément mentionné	Il faut savoir que quand j'ai commencé Couchsurfing j'étais dans une période où j'avais plus vraiment foi en l'humanité et là je me suis dit c'est dingue ça se peut qu'il y est des gens qui ouvrent juste leurs foyers. Ça m'a fasciné et ça m'a redonné foi vraiment : CONFIRME	Aucun élément mentionné
	<u>Protéger les ressources naturelles</u>	Recherche de nouveau moyen de consommer pour préserver la planète	Aucun élément mentionné.	Quand tu fais du Couchsurfing tu gaspilles pas aussi de ressources, tu fais juste aussi utiliser un toit qui est déjà là : CONFIRME	Aucun élément mentionné
Effets de motivations sociales	<u>Créer des connections</u>	Utilisation des plateformes collaboratives pour se connecter en temps réelles ; la manière dont les membres vont choisir leurs Couchsurfers	Je fait finalement un message copier coller et je personnalise un peu en fonction du profil de la personne. J'essaye en général de trouver des points communs ou des accroches. Je choisis rarement en fonction des photos ou même des intérêts parce que c'est l'occasion pour moi de découvrir des personnes qui sont totalement différentes par rapport à moi. Si il y a des différences je trouve ça beaucoup plus enrichissant. Je trouve qu'en Couchsurfing la relation de confiance est vraiment importante, mes hôtes en générales ils me donnent leurs clés donc ça montre vraiment le lien de confiance qui se crée : CONFIRME	Il faut que je sois charmé par le profil, comment la personne se décrit et tout. Il faut que ce soit des gens qui soit prêt à passer du temps avec toi. Ça va être plus des gens dans ma tranche d'âge en général mais pas toujours comme par exemple celui qui nous avait accueilli sur son voilier qui était plus âgé. Au final c'est pas l'âge qui va faire la personnalité : CONFIRME	Au début je choisisais mes couchsurfers un peu en fonction de leur description voir si nous avions des points communs ou ce genre de chose. Je préférais aussi opter pour des personnes dans ma tranche d'âge parce qu'en général on va partager les mêmes envies ou le même rythme de vie. Les avis sont également très important pour moi. J'ai gardé contact avec beaucoup des couchsurfers chez qui je suis allé mais surtout avec ceux chez qui je suis resté plusieurs jours : CONFIRME

Effets de motivations sociales	<u>Vivre une expérience humaine</u>	Vivre une expérience autre que l'expérience d'achat	C'était avant tout le moyen de rencontrer des personnes du pays et de la ville parce que quand tu découvres le pays avec une personne de la ville c'est complètement différent. Cela permet d'apprendre vraiment sur la culture, partager et quand je repense à ce voyage d'il y a deux ans, les meilleures expériences que j'ai connu c'est où j'ai dormi en Couchsurfing : CONFIRME	Aucun élément mentionné	On rentre vraiment dans la vie des gens locaux grâce à Couchsurfing : CONFIRME
		Partager des codes et valeurs communes avec un groupe de personne	C'est une communauté qui t'ouvre sur les autres parce que par exemple le fait d'avoir utiliser Couchsurfing par exemple maintenant je vais accueillir des gens mais pas forcément en passant par le site, plus par du bouche à oreille : CONFIRME	C'est aussi le moyen de rencontrer des personnes (souvent des voyageurs) qui partagent des points communs avec toi et des valeurs communes : CONFIRME	Tu rentres dans une communauté de voyageurs qui partage des valeurs communes. C'est vraiment une ouverture d'esprit sur le monde et envers les autres : CONFIRME
	<u>Faire partie d'une communauté</u>				
Effets de motivations économiques	<u>Réaliser des économies</u>	Economiser par apport à d'autres types d'hébergements	Je parlais de l'aspect économique mais au final quand je repense à mes expériences, je dépensais certes moins en logement mais après on dépensait parce que je voulais leur faire à manger ou leur offrir un cadeau. Je pense que j'économisais un peu mais pas tant que ça. Je trouve ça beaucoup plus intéressant que dans une auberge de jeunesse : INFIRME	Le moindre coût qui est vraiment pas négligeable quand on est jeune et pas beaucoup d'argent pour voyager : CONFIRME	On avait vraiment un petit budget et on ne voulait pas dépenser trop d'argent dans les hébergements pour pouvoir voir le plus de choses possibles : CONFIRME
			Tu vas un peu à l'aveugle chez une personne et même si tu as des références tu ne sais jamais vraiment chez qui tu vas, tu vas quand même vivre chez elle. Au final il y a pas d'étape, tu rencontres la personne, tu vis directement chez elle. Quand tu es une fille et que tu voyage seule je pense que tu peux avoir des surprises !	Les limites du Couchsurfing pour moi	En tant que femme l'un des freins principaux est celui de tomber sur une personne avec de mauvaises intentions. J'aurais vraiment du mal à le faire seul car j'aurais trop peur de tomber sur un fou

CATEGORIE	SOUS-CATEGORIE	DESCRIPTION	VERBATIM		
			7	8	9
Effets de motivations psychologiques	<u>Rejet consommation</u>	Refus de la consommation de masse en utilisant le tourisme alternatif	Aucun élément mentionné	Aucun élément mentionné	Dans l'hôtellerie classique tu as pas de service personnalisable, tu as juste ta chambre et on te propose des activités mais ensuite tu n'as pas d'interaction avec les locaux sur place : CONFIRME
	<u>Contribuer au changement</u>	Donner du sens à sa consommation à travers son pouvoir d'achat	Aucun élément mentionné	Aucun élément mentionné	Aucun élément mentionné
	<u>Protéger les ressources naturelles</u>	Recherche de nouveau moyen de consommer pour préserver la planète	Aucun élément mentionné	Aucun élément mentionné	Aucun élément mentionné
Effets de motivations sociales	<u>Créer des connections</u>	Utilisation des plateformes collaboratives pour se connecter en temps réelles ; la manière dont les membres vont choisir leurs Couchsurfers	En général j'envoyais le même message à plusieurs profil Couchsurfing, (une trentaine de personnes) pour être sûr d'avoir des réponses et une fois que j'avais des réponses je regardais en détail le profil des utilisateurs pour voir ce qui les intéressait, où la personne avait voyagé, ses références... Si j'avais plusieurs propositions je choisissais la personne sinon si j'avais un seul choix je vérifiais que ça correspondait à mes attentes : CONFIRME	Par rapport à la description, aux avis et s'ils ont déjà accueilli plusieurs personnes avant. Et de préférence des jeunes : CONFIRME	Je choisis mes Couchsurfers selon leur profil, je vais regarder les descriptions, les photos, les voyages que l'on a pu faire en commun pour partager des trucs ensemble. Je vais ensuite leur écrire un message pour voir un peu le premier contact et puis en fonction de ça je vais faire ma sélection. Des fois je demande un peu de détail sur le logement ou la localisation comme ça j'ai les moyens de choisir ce qui est le plus pratique pour moi : CONFIRME

Effets de motivations sociales	<u>Vivre une expérience humaine</u>	Vivre une expérience autre que l'expérience d'achat	J'ai commencé le Couchsurfing parce que c'était un gain de temps énorme au niveau de l'apprentissage sur un pays. Par exemple quand tu pars quinze jours et si jamais tu veux retirer le maximum d'informations sur l'endroit où tu es, je trouve que c'est la solution la plus intéressante. Ça reviendrait au fait que quand les gens voyagent en général ils cherchent à faire toujours les destinations touristiques alors que je pense que la chose la plus précieuse lorsque l'on voyage c'est vraiment les gens : CONFIRME	Aucun élément mentionné	Pour moi les voyages c'est le monde, apprendre à connaître les gens qui sont là, apprendre une autre culture. C'est le moyen de connaître les gens de la place et puis les vrais endroits, les endroits où les locaux vont : CONFIRME	En vivant avec des locaux, ils partagent avec toi les bons plans, les endroits au sortir... Tu n'es plus simplement un touriste qui suit les conseils de son guide mais tu commences vraiment à faire partie du décor : CONFIRME
	<u>Faire partie d'une communauté</u>	Partager des codes et valeurs communes avec un groupe de personnes	Aucun élément mentionné	J'ai vraiment l'impression de faire partie d'une communauté. Quand j'étais à Summerville, c'était vraiment cool comme il y avait une soirée Couchsurfing. Au début je suis arrivée là et je ne connaissais vraiment personne mais je me suis tout de suite sentie à l'aise. C'est comme si il y avait déjà une connexion entre les personnes. C'est comme si il y avait un lien plus élevé avec ces personnes là plutôt que quelqu'un juste que tu viens de rencontrer par hasard : CONFIRME	Aucun élément mentionné	Il y a aussi l'aspect économique clairement mais très honnêtement mais ce n'est pas le premier aspect qui m'intéresse. Tu essayes de faire de bon repas pour dire merci donc au final parfois tu n'économises vraiment pas grand chose : INFIRME
	<u>Réaliser des économies</u>	Economiser par rapport à d'autres types d'hébergements	Je ne vois pas le Couchsurfing comme un moyen d'économiser de l'argent forcément. Quand je vais en Couchsurfing j'invite toujours celui qui m'héberge à sortir ou boire un verre. Je pense que du coup ça me coûte plus cher à chaque fois que si j'avais loué un lit dans une auberge mais j'ai toujours apprécié l'expérience : INFIRME	Aucun élément mentionné	Je dirais Air Bnb qui propose un service très facile et tu peux louer à la nuit des logements vraiment abordables. Le mauvais comportement des gens aussi parfois peut aussi porter préjudice à Couchsurfing. Il y a aussi le rapport homme-femme qui peut parfois être dérangeant et certaines filles peuvent parfois se sentir en insécurité.	Il y a aussi bien sur un avantage économique qu'il ne faut pas sous-estimer. Quand je suis partie pendant 8 mois en Amérique du Sud j'avais un budget très serré et je voyageais en stop. Le couchsurfing m'a permis de rester plus longtemps que prévu dans certaine ville. Après je ne vois pas le couchsurfing comme un moyen réel d'économiser de l'argent étant donné qu'à chaque couchsurfer j'offrais un cadeau avant de partir ou pendant mon séjour. Je les invitais aussi à dîner ou aller prendre un verre : INFIRME
Effets de motivations économiques	<u>Limites du Couchsurfing</u>					Je dirais que les limites du Couchsurfing ça pourrait être pour certain le confort. Pour ma part ça n'a jamais été un problème car étant jeune (vingtaine) je peux dormir n'importe où et je considère que ça fait partie de l'aventure. En plus de manière générale j'avais toujours un bon lit pour dormir ou un simple canapé mais le confort était toujours en rendez-vous. Je dirais donc plus que la limite principale du Couchsurfing est le côté insécuritaire parce que finalement tu ne sais jamais chez qui tu arrives.

CATEGORIE	SOUS-CATEGORIE	DESCRIPTION	VERBATIM	
			10	11
Effets de motivations psychologiques	<u>Rejet consommation</u>	Refus de la consommation de masse en utilisant le tourisme alternatif	Je trouve que ça a plus la même utilité qu'avant les auberges, je sais pas trop je m'y retrouvais pas. C'est devenu un vrais business maintenant et la propreté elle n'était pas toujours au rendez-vous : CONFIRME	L'esprit de partage ne peut pas être trouvé ailleurs. Les personnes qui accueillent en couchsurfing n'attendent rien en retour. Cette approche est beaucoup plus personnelle et pleine de surprise que l'hôtellerie classique : CONFIRME
		Donner du sens à sa consommation à travers son pouvoir d'achat	C'est vraiment le moyen de découvrir une ville à travers les yeux de quelqu'un. J'ai voyagé beaucoup et je déteste le terme touriste. Découvrir la ville à travers les yeux d'un local c'est beaucoup plus pertinent que juste regarder un guide de voyage ou de faire des tours guidés : CONFIRME	Aucun élément mentionné
		Contribuer au changement	Aucun élément mentionné	Aucun élément mentionné
	<u>Gérer les ressources naturelles</u>	Recherche de nouveau moyen de consommer pour préserver la planète	Aucun élément mentionné	Aucun élément mentionné
Effets de motivations sociales		Utilisation des plateformes collaboratives pour se connecter en temps réelles ; la manière dont les membres vont choisir leurs Couchsurfers	Quand j'avais la possibilité de choisir j'y allais avec ceux qui avaient les meilleurs commentaires. J'y vais avec les commentaires et les feelings de comment ils répondent à tes messages comme certains faisait des allusions : CONFIRME	Je regarde si j'ai des points communs avec eux pour pouvoir partager des choses communes. Je cherche aussi en général des personnes de mon âge comme souvent on va avoir les mêmes points d'intérêts et les mêmes envies niveau sortie par exemple : CONFIRME
	<u>Créer des connections</u>			

Effets de motivations sociales	<u>Vivre une expérience humaine</u>	Vivre une expérience autre que l'expérience d'achat	Pour moi les avantages principaux ça serait rencontrer les gens : CONFIRME	Il y a vraiment pleins d'avantages à utiliser ce type de plateforme la facilité, pas de prise de tête, la gratuité et la rencontre avec des personnes souvent généreuses qui elles aussi utilisent le couchsurfing pour voyager. Elles ont donc souvent de supers expériences à partager : CONFIRME
	<u>Faire partie d'une communauté</u>	Partager des codes et valeurs communes avec un groupe de personne	Les avantages sont le fait de faire partie d'une communauté, il y a comme une sorte de lien privilégié qui se crée : CONFIRME	J'ai vraiment l'impression de faire partie d'un groupe d'ami ou de personnes qui se rencontrent pour la première fois mais qui en même temps se connaissent depuis longtemps parce que l'on a toujours des discussions naturelles qui viennent sur le voyage, des expériences Couchsurfing etc... : CONFIRME
	<u>Réaliser des économies</u>	Economiser par rapport à d'autres types d'hébergements	Il y aussi l'aspect monétaire aussi qui rentre en jeux forcément : CONFIRME	L'aspect gratuit m'a poussé à m'inscrire à Couchsurfing : INFIRME
Effets de motivations économiques				
Limite du Couchsurfing			Je pense arrivé à un certain âge tu as plus envie de l'utiliser. Il y en a parfois des personnes dans la trentaine-quarantaine mais je trouve ça toujours louche je sais pas pourquoi. Pour les gens pas très sociable aussi ça ne peut pas fonctionner parce que ça peut être gênant pour aussi bien les voyageurs et les hôtes. Je dirais aussi la sécurité en tant que fille ça peut être compliqué parfois.	Je ne pense pas que j'oserais voyager seule en couchsurfing. Une amie m'a raconté plusieurs mauvaises expériences. On dépend vraiment de notre hôte. Si celui-ci décide d'annuler à la dernière minute il vaut mieux avoir un plan b. On n'est jamais non plus vraiment sûr de sur quoi ou sur qui on va tomber, mieux vaut avoir confiance.

ANNEXE G : GUIDE D'ENTRETIEN

GUIDE D'ENTRETIEN QUALITATIF

Bonjour, tout d'abord je tenais à vous remercier de bien vouloir participer à cette étude. Pour rappel, dans le cadre de ma maîtrise en Sciences de la gestion à l'UQAM et mon projet de fin d'étude, j'ai décidé de m'intéresser au phénomène de consommation collaborative et plus particulièrement aux plateformes d'hébergement comme Couchsurfing.

Avant de commencer, je tiens à vous informer que cet entretien est strictement confidentiel et que les données collectées serviront seulement à des fins de recherche scientifique. Enfin, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, vous pouvez répondre suivant votre propre expérience.

- Comment organisez-vous vos vacances de manière générale ?
- Quel type de logement tu privilégies ?
- Cela fait combien de temps que tu es sur Couchsurfing ? En tant qu'hôte ou voyageur ?
- Peux-tu me raconter une expérience marquante que tu as vécue sur Couchsurfing ?
- Est-ce que tu es toujours en contact avec tes hôtes ?
- Comment tu choisis les personnes chez qui tu vas aller ?
- Pour toi quels sont les avantages principaux à utiliser Couchsurfing ?
- En utilisant Couchsurfing, est-ce que tu considères faire partie d'une communauté ?
- Est-ce que tu utilises Couchsurfing pour des motivations écologiques ?

- Quels sont les inconvénients de l'hôtellerie classique (auberge de jeunesse, hôtel...) par apport au Couchsurfing ?
- Quelles sont les limites du Couchsurfing selon toi ?

- Avez-vous des choses à ajouter ?
- Avez-vous des questions à poser ?

Je vous remercie pour votre précieuse collaboration. Si vous êtes intéressés, je vous transmettrai les résultats de l'étude très prochainement. Merci encore et à bientôt !

ANNEXE H : RETRANSCRIPTION DES VERBATIMS

VERBATIM 01

Entrevue : Date

Participant : 01

Comment organisez-vous vos vacances de manière générale ?

En général je passe mes vacances chez moi en Bretagne ou dans ma maison de vacances dans le sud donc je n'organise pas vraiment de vacances, mais plutôt des voyages à l'étranger pour d'autres raisons comme mes études ou sinon je suis partie aussi l'année dernière pendant 5 mois en Road trip au Canada et aux USA.

Quel type de logement tu privilégies ?

Si je pars à l'étranger je privilégie airbnb, les auberges de jeunesse ou le couchsurfing. En roadtrip j'utilise toujours le couchsurfing. En week-end entre amis plutôt l'auberge de jeunesse ou airbnb. Je suis inscrite sur couchsurfing depuis un an, en tant que voyageur, mais j'attends d'avoir un appartement dans lequel je peux accueillir des personnes pour m'inscrire en tant qu'hôte.

Peux-tu me raconter une expérience marquante que tu as vécue sur Couchsurfing ?

J'ai utilisé le couchsurfing pendant mes 5 mois de voyage au Canada et Etats-Unis l'an dernier et toutes les expériences étaient marquantes, mais la plus marquante peut-être est celle chez mon couchsurfer près du parc de Yocemite. J'ai vécu chez une personne qui habitait totalement en autarcie en haut de sa colline (même pas de route, mais chemin en terre pour y parvenir, j'ai vraiment galéré la première fois) et qui vivait dans une cabane dans les arbres. J'ai vécu avec lui pendant 3 jours et c'était vraiment atypique comme expérience : pas d'électricité ni d'internet (il descendait une fois par semaine au village pour aller sur un ordinateur d'où son inscription sur couchsurfing), cuisson des repas au soleil, douche extérieure au bidon d'eau, toilettes sèches (juste un trou), etc. ! Super marquant comme expérience et très enrichissant. C'est pour ce genre d'expérience que le concept couchsurfing est génial !

Est-ce que tu es toujours en contact avec tes hôtes ?

Je parle toujours avec un de mes hôtes de Seattle, et sinon je suis quelques autres personnes sur Facebook, mais sans plus.

Comment tu choisies les personnes chez qui tu vas aller ?

Soit des jeunes de mon âge, étudiants (ça permet de faire des soirées sympa), soit des personnes plus âgées et plus souvent en couple (soirées plus posées, mais super sympa parce que des gens en général super cultivés et qui ont beaucoup voyagé !).

Au début j'avais beaucoup de critères : pas de « vieux célib » (gros à priori quand on commence le couchsurfing), pas de couchsurfer sans commentaires sur le profil, etc Mais je me suis vite rendue compte que je perdais beaucoup de temps (et parfois j'étais dans l'urgence de trouver un logement !) du coup par la suite je n'avais plus vraiment de critère (je regardais quand même rapidement si la personne en question n'avait pas que des avis négatifs !).

Pour toi quels sont les avantages principaux à utiliser Couchsurfing ?

C'est gratuit et quand on voyage sans beaucoup de budget c'est quand même super pratique !!

On rencontre des gens locaux et on partage leur vie, c'est super intéressant et il y a rien de mieux pour visiter et connaître la culture d'un pays que de vivre avec ses habitants ! Voyager autrement : au lieu de faire tous les sites touristiques qu'internet nous conseille de faire on a les avis des locaux, on visite des choses qu'aucun touriste en hôtel ne peut connaître et ça c'est cool ! Il y a l'aspect d'appartenir à une communauté qui est sympa aussi, avec que des voyageurs, des gens ouverts et sympa prêts à faire des rencontres !

En utilisant Couchsurfing, est-ce que tu considère faire partie d'une communauté ?

Yes à fond ! Une belle communauté qui s'entraide. Maintenant que j'ai utilisé Couchsurfing et que plusieurs hôtes m'ont hébergée, j'ai envie d'accueillir moi aussi des personnes, c'est donnant-donnant et j'ai l'impression que tout le monde a cette mentalité !

Est-ce que tu utilises Couchsurfing pour des motivations écologiques ?

Non pas vraiment, je ne vois pas en quoi cela est utile pour l'écologie. J'utilise couchsurfing pour rencontrer des personnes et partager des moments avec elles, être immergé dans la culture d'un autre pays

Quels sont les inconvénients de l'hôtellerie classique (auberge de jeunesse, hôtel...) par rapport au Couchsurfing ?

C'est payant et surtout on ne rencontre pas de locaux qui connaissent bien les villes. Il y a aussi trop de monde, on est qu'entre touristes et on est moins dans « l'immersion culturelle », mais avantages aussi de l'auberge de jeunesse : on rencontre plein de baroudeurs étrangers.

VERBATIM 02

Entrevue : Date

Participant : 02

Comment organisez-vous vos vacances de manière générale ?

Selon les destinations que je privilégie et les opportunités s'offrant à moi. Je peux très bien prévoir un voyage de longs mois à l'avance comme partir du jour au lendemain si j'en ai l'occasion. Je vais privilégier en général les logement chez l'habitant, les auberges ou alors encore le camping sauvage.

Cela fait combien de temps que tu es sur Couchsurfing ? En tant qu'hôte ou voyageur ?

J'ai vécu seulement une expérience Couchsurfing pour l'instant, en tant que voyageur. C'était à Détroit durant le mois d'août 2015. Cela fait un an que je suis inscrite sur le site en tant que voyageur. Je n'ai pas eu beaucoup le temps sinon de l'utiliser à Montréal.

Est-ce que tu es toujours en contact avec tes hôtes ?

Nous sommes restés brièvement en contact sur les réseaux sociaux, mais s'ils viennent à Montréal, ils seront les bienvenus et ils le savent.

Comment tu choisies les personnes chez qui tu vas aller ?

Je vais choisir en général des personnes avec qui je semble avoir des intérêts communs. Pour voir si on se correspond en quelques sortes je vais regarder le profil des utilisateurs, photos, descriptions, les précédents voyages. Après je n'ai pas eu l'occasion de faire beaucoup de Couchsurfing non plus donc je pense que des fois tu vois tes exigences un peu à la baisse quand tu as besoin d'un logement rapidement.

Pour toi quels sont les avantages principaux à utiliser Couchsurfing ?

Je dirais découvrir la culture vivante de l'endroit donné grâce à l'interaction avec les locaux. Sachant que les personnes inscrites sur Couchsurfing sont des personnes relativement ouvertes d'esprit, cela me donne l'occasion de ponctuer mes voyages d'expériences humaines enrichissantes.

En utilisant Couchsurfing, est-ce que tu considère faire partie d'une communauté ?

Je ne me considère pas faire partie d'une communauté sachant que j'ai utilisé les services du concept seulement une fois. De plus, selon moi, Couchsurfing ressemble beaucoup au classique « Je passe la soirée avec des gens sympas et leur demande s'ils peuvent m'héberger ».

Quels sont les inconvénients de l'hôtellerie classique (auberge de jeunesse, hôtel...) par rapport au Couchsurfing ?

Comme j'ai dit précédemment Couchsurfing relève d'expériences humaines (agréables ou non d'ailleurs). L'hôtellerie classique limite la liberté de découverte, selon moi. Elle cadre ton voyage, malgré toi, et t'offre des services uniformisés qui parasitent indirectement ton rapport à l'endroit dans lequel tu te trouves. Ici, il est nécessaire de faire la distinction entre les pays développés et industrialisés et les pays en développement. Ainsi, le propos que je tiens sur la critique de l'hôtellerie classique s'applique principalement dans le cas des pays en développement. Bien que cela s'applique également dans les pays industrialisés, le contraste entre l'hôtellerie classique et le Couchsurfing est moins important.

Quelles sont les limites du Couchsurfing selon toi ?

Détourner le but initial du concept en consommant du Couchsurfing comme n'importe quelle interaction sur un réseau social de rencontres. Elargir le concept à une plus grande « clientèle » pas forcément jeune et voyageuse, mais favoriser ce mode d'hébergement pour n'importe qui.

VERBATIM 03

Entrevue : Date

Participant : 03

De manière générale quand tu vas organiser un voyage ou des vacances c'est quoi tes premières étapes ?

Je dirais en premier les transports ensuite l'hébergement et organisation une fois arrivée à destination. Pour m'organiser pour les transports, je vais aller sur les sites de comparateurs de prix et pour l'hébergement souvent je vais sur Couchsurfing ou alors je recherche sur des sites divers quelle est l'option la plus intéressante pour être hébergé à la destination où je pars.

Et du coup ça fait combien de temps que tu utilises Couchsurfing ?

Depuis un peu moins de deux ans je dirais.

Qu'est-ce qui t'a poussé à t'inscrire en fait ?

C'est essentiellement le bouche-à-oreille, c'est à force d'entendre plusieurs personnes parler de ça j'ai décidé de me lancer également. Je suis aussi adapte de ce genre de pratique en générale comme le covoiturage par exemple.

Tu utilisais voyageur en tant que voyageur ou en tant qu'hôte ou voir les deux ?

J'ai fait essentiellement en tant que voyageur. Ma première expérience était à Bangkok en 2014, j'y suis resté seulement une nuit. J'étais tous seul chez un expatrié. On a fait connaissance autour d'une bière. La soirée était assez courte au final et on n'a pas eu énormément le temps d'échanger. La seconde expérience en Couchsurfing c'était en 2015 à Amsterdam où je suis partie avec un ami. Nous sommes restés deux nuits et ça a été une expérience moyenne comme nous avons eu très peu d'échange.

Est-ce que tu es toujours en contact avec tes Couchsurfers ?

On s'est ajouté sur Facebook pendant le séjour et après le séjour on s'est échangé quelques messages, mais j'avoue qu'avec le temps c'est dur de garder le contact sur le long terme comme chacun reprend sa vie de son côté.

Comment tu choisis tes couchsurfers ?

Pour Bangkok, j'ai choisi par apport au profil de la personne. Elle avait l'air sympathique et parlait français ce qui était un point important pour moi comme je parlais pas bien anglais quand je suis arrivé en Thaïlande. J'avais vraiment envie de pouvoir communiquer avec mon premier contact sur place. Pour Amsterdam, nous avons un peu choisi au hasard comme cela c'est fait à la dernière minute.

Je sais que tu as voyagé pendant 6 mois en Asie, pourquoi est-ce que tu n'as pas renouvelé l'expérience pendant le reste de ton voyage ?

En fait en dehors des grandes villes il y avait très peu d'offre et les logements étaient vraiment à des prix abordables donc par soucis de simplicité j'ai préféré dormir dans des guest house ou des auberges de jeunesse.

Et toi qu'est ce qui t'a plu en utilisant le Couchsurfing ?

C'est surtout le fait de rencontrer des nouvelles personnes, il n'y a pas de commerce. Tu sens que la relation est un peu plus saine surtout qu'en Asie tu as un rapport entre les locaux et les touristes qui est très importants du au différence de niveau de vie. Après bien évidemment il y avait aussi l'aspect budgétaire qui m'intéressait. Quand tu pars en voyage pendant plusieurs moi en sac à dos, le prix du logement ce n'est pas négligeable donc forcément tu y retrouves un certain intérêt à utiliser ce genre de pratique. Je dirais quand même que l'aspect social est la première chose qui te pousse à utiliser Couchsurfing comme tu sors de ta zone de confort et tu dois quand même avoir envie de partager du temps avec tes hôtes. Par exemple j'irais en auberge de jeunesse pour n'avoir à devoir quoi que ne se soit à personne alors que j'opte pour le Couchsurfing si je suis dans un état d'ouverture et de rencontre. Il ne faut pas être là juste pour profiter du logement, mais participer un minimum aux tâches quotidiennes.

Tu me disais que tu utilisais le covoiturage, est-ce qu'il y a aussi un aspect écologique ?

Oui, mais c'est pas pour cela que je le fait. Je n'y pense pas vraiment, mais je me dis maintenant que tu me poses la question que ça fait un petit geste pour la planète.

Est-ce que tu as l'impression de faire partie d'une communauté en utilisant Couchsurfing ?

Je dirais que Couchsurfing c'est vraiment une communauté parce que tu voyages autrement c'est pas juste prendre tes bagages et les poser dans ta chambre d'hôtel là tu vas directement chez quelqu'un avec qui tu vas partager un moment. Souvent tu vas te trouver des points communs parce que tu as quand même décidé de t'inscrire sur un site qui prône des valeurs spécifiques.

Ok et est-ce que tu verrais des limites à Couchsurfing ?

Je dirais que la difficulté principale c'est d'organiser à l'avance son voyage avec Couchsurfing comme tu sais pas trop quand tu vas arriver dès fois et tu as pas forcément moyen toujours d'être connecté. Il y a aussi l'aspect sécuritaire, au final tu ne sais jamais vraiment chez qui tu vas y arriver sauf au dernier moment quand tu franchis la porte. Je vais utiliser les commentaires, les avis et les photos ça va plus ou moins me mettre en confiance.

Du coup tu envisages de renouveler l'expérience ?

C'est certain que pendant mes prochains voyages je vais utiliser la plateforme, c'est vraiment la manière de voyager différemment et vivre vraiment localement ton expérience. Je conseillerais vraiment à tout le monde de vivre au moins une fois une expérience Couchsurfing.

VERBATIM 04

Entrevue : Date

Participant : 04

De manière générale quand tu vas organiser un voyage ou des vacances c'est quoi tes premières étapes ?

Je m'occupe en premier des billets d'avion, ensuite de mon moyen d'hébergement et puis finalement le programme que je vais faire. Mon logement va dépendre de où je vais aller et quand je vais y aller. Je vais souvent opter pour le Couchsurfing comme je trouve ça le plus pratique. Une fois je suis partie au Brésil dont trente jours à Rio et deux jours à Sao Paulo là j'ai fait une demande de Couchsurfing comme je savais que j'allais rester longtemps à la même place. Quand je suis partie à Hong-Kong je suis resté chez le même Couchsurfer pendant quelques jours et je suis aussi allé en Couchsurfing à Québec pendant une nuit pour un entretien de travail que j'avais le lendemain. Je vais donc utiliser Couchsurfing aussi bien pour les vacances que pour le domaine professionnel.

Quel type de logement tu vas donc privilégier quand tu pars en voyage ?

J'ai commencé le Couchsurfing parce que c'était un gain de temps énorme au niveau de l'apprentissage sur un pays. Par exemple quand tu pars quinze jours et si jamais tu veux retirer le maximum d'informations sur l'endroit où tu es, je trouve que c'est la solution la plus intéressante. J'ai toujours détesté les hôtels, mais après je ne vois pas le Couchsurfing comme un moyen d'économiser de l'argent forcément. Quand je vais en Couchsurfing j'invite toujours celui qui m'héberge à sortir ou boire un verre. Je pense que du coup ça me coûte plus cher à chaque fois que si j'avais loué un lit dans une auberge, mais j'ai toujours apprécié l'expérience. Malheureusement pour le moment je n'ai pu vivre l'expérience Couchsurfing que dans un sens. Je voulais héberger du monde à Shangai l'année dernière, mais on vivait dans un petit appartement à plusieurs et certaines de mes colocataires étaient réticentes.

Et tu penses que pourquoi certaines de tes colocataires étaient réticentes à participer au projet ?

Je pense que c'est parce que c'est un canapé dans le salon, les gens ont des horaires différents. C'est pas agréable ni pour l'un ni pour l'autre d'avoir des gens que tu as pas choisis dans un canapé.

Du coup ça fait combien de temps que tu utilises Couchsurfing ?

La première fois c'était au Brésil, je l'ai fait sur trois pays différents. J'ai fait deux Couchsurfing à Hong-Kong, un à Sao Paulo, un à Québec et le dernier à Drumunville ce qui fait au total 5 couchsurfers. En général j'envoie une dizaine de messages deux trois jours avant que j'arrive à la destination que j'ai prévue. Je trouve ça plus pratique d'arriver chez quelqu'un plutôt que de chercher une auberge. Dans une auberge en plus tu es seulement avec des touristes alors qu'avec Couchsurfing tu es chez des locaux. Souvent ils prennent le temps pour sortir et de te faire découvrir vraiment les environs et leurs cultures.

Quand tu vas en Couchsurfing comme ça du coup tu partage des activités avec les gens qui t'héberge ?

Tout à fait par exemple lors de mon dernier Couchsurfing à Drumunville j'ai fait du badminton. À Hong-Kong, je suis sortie avec la personne qui m'hébergeait, il m'a vraiment tout fait découvrir. J'ai même rencontré ses amies. À Sao Paulo, on a partagé plusieurs diné ensemble et puis à Québec il était même pas là quand je suis arrivé, il m'avait laissé les clés sous le paillason. La personne avait 100 % confiance en moi alors que l'on se connaissait même pas. C'était vraiment une personne à la roots pour le coup ! Tout l'opposé de mes expériences à Hong-Kong et Sao Paulo où là j'étais chez des personnes avec vraiment énormément d'argent qui voulaient simplement découvrir des personnes. Pendant ces deux séjours j'avais une chambre privée pour moi. Au final Couchsurfing pour moi c'était rarement sur un canapé.

Est-ce que tu as gardé contact avec les gens ?

Je suis toujours en contact avec celui de Hong-Kong et les autres je les ai tous sur Facebook donc il arrive parfois que l'on s'écrive de temps en temps.

Et comment tu choisis tes Couchsurfers ?

Je fait finalement un message copier-coller et je personnalise un peu en fonction du profil de la personne. J'essaye en général de trouver des points communs ou des accroches. Je choisis rarement en fonction des photos ou même des intérêts parce que c'est l'occasion pour moi de découvrir des personnes qui sont totalement différentes par rapport à moi. Si il y a des différences je trouve ça beaucoup plus enrichissant.

Selon toi se serait quoi les avantages principaux de voyager de cette manière ?

Ça reviendrait au fait que quand les gens voyagent en général ils cherchent à faire toujours les destinations touristiques alors que je pense que la chose la plus précieuse lorsque l'on voyage c'est vraiment les gens. Je privilégierais toujours ça sauf peut-être si je partais en couple, j'aurais l'impression d'abuser pour le logement et juste profiter de l'aspect financier.

Du coup qu'est ce que tu verrais comme inconvénient à l'hotellerie classique par apport au Couchsurfing ?

Dans un hôtel il y aucun service personnalisable, il y aucune chambre numérotée. Tu payes très cher, tu dois te lever de tel à tel heure pour avoir un petit déjeuner. En plus souvent les hôtels milieu de gamme ils sont rarement bien placés. Surtout à l'hôtel tu te retrouves tout seul dans ta chambre tu as personne avec qui partager des moments. Bon après je pense quand même que Couchsurfing ça vise une cible assez jeune. J'ai du mal à m'imaginer dans 10-20 ans en train de faire du Couchsurfing.

Et par apport à l'auberge de jeunesse où tu retrouver le coté social du Couchsurfing ?

Le côté dormir à plusieurs dans une chambre ça me plait a moitié et puis comme je disais en auberge tu es avec des touristes et non pas des locaux. En Couchsurfing tu n'as pas beaucoup de confort, mais au moins tu rencontres la personne. Tu es plus ou moins sur que en rentrant tu vas retrouver tes affaires, ce qui est pas toujours le cas de l'auberge. Je trouve qu'en Couchsurfing la relation de confiance est vraiment importante, mes hôtes en générales ils me donnent leurs clés donc ça montre vraiment le lien de confiance qui se créer.

Si tu devais trouver des limites au Couchsurfing du coup ça serait quoi ?

Je dirais Air Bnb qui propose un service très facile et tu peux louer à la nuit des logements vraiment abordables. Du coup je pense que maintenant les gens auraient plus tendances à louer leur chambre de libre plutôt que la proposer gratuitement en Air Bnb. Le mauvais comportement des gens aussi parfois peut aussi porter préjudice à Couchsurfing. Un ancien Couchsurfer m'avait raconté que la personne qu'il hébergeait avait ramené une fille, cassé du mobilier... Je pense que la deuxième fois que ça arrive, tu te désinscris rapidement du site. Il y aussi le rapport homme-femme qui peut parfois être dérangeant et certaines filles peuvent parfois se sentir en insécurité.

Est-ce que tu vois des améliorations qui pourraient être apportées au site ?

Je dirais les commentaires parce qu'il te demande toujours de laisser des commentaires. Si jamais tu as un seul commentaire négatif, je pense que tu es grillé sur le site malheureusement. Après les commentaires c'est vraiment le moyen de voir si les personnes sont fiables ou non. Je dirais donc que parfois le site demande de noter sur des détails trop précis comme le confort, on n'est pas l'hôtel et puis les notions de confort sont toujours subjectives.

Pour résumer tes motivations principales à utiliser Couchsurfing ça serait quoi du coup ?

Je dirais rencontrer les gens, apprendre plus sur le pays en bref pour moi couchsurfing facilite vraiment la rencontre. Ce n'est pas nécessaire de parler la langue, il y a toujours moyen de communiquer par des gestes ou des signes. Concernant l'aspect économique c'est bien sur intéressant, mais imaginons j'ai 40 dollars a dépenser pour me loger, je préfère faire du Couchsurfing et utiliser ses 40 dollars là pour inviter mon hôte au restaurant ou boire un verre plutôt que de réserver une chambre dans une auberge et aller boire un verre ou manger tout seul. Le couchsurfing c'est vraiment le moyen de s'ouvrir l'esprit vers les gens et l'extérieur !

VERBATIM 05

Entrevue : Date

Participant : 05

De manière générale quand tu vas organiser un voyage ou des vacances c'est quoi tes premières étapes ?

Je te dirais que c'est pas mal l'itinéraire au début par apport à mon budget, voir ce que je peux me permettre de faire comme activité. J'achète mes billets de transport en fonction de ça. Sinon après ça les étapes d'hébergements ça vient vraiment à la dernière minute, plus près de la date de mon voyage. Ensuite j'achète mes billets de transports donc en gros j'organise un peu mon voyage, j'achète mes billets et je vois le logement en dernier.

Quel type de logement tu vas privilégier quand tu pars en voyage ?

Ça dépend où je pars, par exemple là je vais partir en Equateur et au Pérou et je réalise que ce que je vais privilégier c'est le Couchsurfing comme tu rencontres les locaux qui vont te montrer les vrais endroits. Après je vais aller en auberge de jeunesse si c'est pas possible d'en faire dans cette région où qq chose comme ça ou sinon je vais opter pour vivre chez l'habitant comme en Bed & Breakfast par exemple.

Du coup ça fait combien de temps que tu utilises Couchsurfing ?

Ça fait depuis 2012 donc je dirais 4 ans. J'utilise Couchsurfing en tant qu'hôte et voyageur, mais plus vraiment en tant qu'hôte depuis que j'ai déménagé parce que ma colocataire n'est pas très à l'aise à l'idée de recevoir des inconnus chez elle. Elle n'était pas à l'aise qui ait des inconnus qui viennent vivre chez nous. C'est une personne très ouverte, mais là je pense que c'était sa limite.

Peux-tu me raconter une expérience Couchsurfing marquante que tu as vécu ?

J'ai rencontré mon ex grâce au Couchsurfing. Ma sœur et moi on partait découvrir le Québec pendant mes congés d'hiver. On avait décidé de faire du covoiturage, on a été à Québec puis Chicoutimi et après on voulait aller en Gaspésie. On s'est finalement arrêté à Chicoutimi parce que j'ai rencontré le fameux Couchsurfer. Je suis resté pendant deux semaines chez lui et c'était vraiment passionnel. C'est fini aujourd'hui, mais on est toujours en bon contact.

Sinon tu as fait où encore du Couchsurfing ?

Je suis partie faire l'Est du Canada avec ma sœur, en Nouvelle Ecosse. Au début on est allé en auberge de jeunesse faire volontaire en contre partie de petit job. Après ça on a fait du Couchsurfing c'était parfois juste une nuit en fonction de notre trajet donc là c'était pas vraiment des expériences marquantes. Ensuite on est allé à Portland et là on a fait du Couchsurfing sur un voilier. On dormait sur le bateau, c'était parfait. Notre hôte c'était sa maison son voilier du coup c'est pour ça qu'il nous hébergeait. La marina était magnifique et les gens adorables. On allait faire du voilier les après-midi, c'était vraiment le fun. Il a été question que l'on parte en voilier ensemble jusqu'en Floride, mais finalement je n'ai pas pu y aller. On lui a fait un souper au homard pour le remercier. Après ça on est parti à NY et on a été chez une fille que ma sœur avait hébergée à Montréal. C'était vraiment cool parce que l'on rencontrait vraiment les gens ! On habitait dans un énorme building au centre ville de NY au dernier étage avec une terrasse sur le toit. Avec Couchsurfing tu peux vivre dans des endroits incroyables que tu ne pourrais jamais te permettre autrement.

Et du coup tu es toujours en contact avec les personnes que tu as rencontrées en Couchsurfing ?

Après NY je suis partie à Summerville et là j'ai rencontré deux gars qui vivaient à moitié dans leur van et qui faisaient du Couchsurfing juste pour se doucher, ce genre de choses. On a fait de la danse théâtre dans le salon du Couchsurfer comme il venait d'emménager du coup il y avait de la place et aucun meuble. Il était question que je les retrouve pour voyager avec eux en Van. On a continué de s'écrire et de correspondre via les réseaux sociaux et à un moment donné ça a juste arrêté comme ça. Il y a un moment où tu continues de vivre ta vie, au début c'est tellement intense, tu veux vraiment garder contact avec ces personnes là et finalement tu retournes dans ton train train quotidien.

Et comment tu choisis tes couchsurfers de manière générale ?

Il faut que je sois charmé par le profil, comment la personne se décrit et tout. Il faut que ce soit des gens qui soit prêt à passer du temps avec toi. Il y en a certain qui te prévienne à l'avance qu'ils n'auront pas beaucoup de temps à t'accorder. Je préfère passer vraiment du temps avec mes Couchsurfers et pas juste profiter d'un hébergement gratuit. Ça va être plus des gens dans ma tranche d'âge en général, mais pas toujours comme par exemple celui qui nous avait accueilli sur son voilier qui était plus âgé. Au final ce n'est pas l'âge qui va faire la personnalité.

Selon toi se serait quoi les avantages principaux de voyager de cette manière ?

Pour moi les voyages c'est le monde, apprendre à connaître les gens qui sont là, apprendre une autre culture. Du tourisme pour du tourisme ça ne m'intéresse pas ! C'est le moyen de connaître les gens de la place et puis les vrais endroits, les endroits où les locaux vont. Il y a aussi l'aspect économique clairement, mais très honnêtement, mais ce n'est pas le premier aspect qui m'intéresse. Tu essayes de faire de bon repas pour dire merci donc au final

parfois tu n'économises vraiment pas grand chose. Quand tu fais du Couchsurfing tu gaspilles pas aussi de ressources, tu fais juste aussi utiliser un toit qui est déjà là. Il faut savoir que quand j'ai commencé Couchsurfing j'étais dans une période où j'avais plus vraiment foi en l'humanité et là je me suis dit c'est dingue ça se peut qu'il y est des gens qui ouvrent juste leurs foyers. Ça m'a fasciné et ça m'a redonné foi vraiment !

Selon toi les inconvénients d'une auberge de jeunesse par apport au Couchsurfing ça serait quoi ?

Il y a une notion de respect importante, tu peux pas aller et venir comme tu veux en Couchsurfing comme tu es quand même chez quelqu'un. Sinon moi je l'ai fait pendant un mois et ça m'a vraiment plu, mais j'ai un ami qui a fait ça pendant plusieurs mois en Europe et il me disait qu'à la fin ça devenait épuisant. Tu rencontres toujours les mêmes personnes, tu racontes parfois les mêmes choses et parfois tu as seulement besoin d'être seul et de vivre ton voyage de ton côté. Tu dois recommencer à zéro à chaque fois et ça peut être éprouvant moralement.

Est-ce que tu as l'impression de faire partie d'une communauté en faisant du Couchsurfing ?

Oui vraiment quand j'étais à Summerville, c'était vraiment cool comme il y avait une soirée Couchsurfing. Au début je suis arrivée là et je ne connaissais vraiment personne, mais je me suis tout de suite sentie à l'aise. C'est comme si il y avait déjà une connexion entre les personnes. C'est comme si il y avait un lien plus élevé avec ces personnes là plutôt que quelqu'un juste que tu viens de rencontrer par hasard.

VERBATIM 06

Entrevue : Date

Participant : 06

De manière générale quand tu vas organiser un voyage ou des vacances c'est quoi tes premières étapes ?

D'abord je souhaite souligner qu'il y a pour moi une grosse différence entre des vacances et un voyage. Un voyage c'est plus partir à l'aventure alors que des vacances c'est vraiment se détendre et prendre le temps de se reposer. En général je commence par choisir ma destination de voyage en fonction des prix des billets d'avion et de mes envies. Je m'occupe de mon logement seulement pour mon arrivé et après j'avise en fonction de ce que j'ai envie de faire et des personnes que je vais rencontrer.

Quel type de logement tu vas donc privilégier quand tu pars en voyage ?

Je vais toujours privilégier un type de logement qui va me permettre de rencontrer des personnes aussi bien des locaux que d'autres voyageurs. En fonction de mon état d'esprit je vais donc soit choisir de faire du Couchsurfing ou alors d'aller en auberge de jeunesse. Il m'arrive aussi de faire du Air Bnb, mais cela uniquement quand on est plus de trois personnes à partir ensemble comme cela devient la solution la plus économique et la plus confortable.

Du coup ça fait combien de temps que tu utilises Couchsurfing ?

Je dirais que ça fait maintenant trois ans que j'utilise Couchsurfing. J'ai ouvert mon compte lorsque je suis partie en voyage en Amérique du Sud en 2013. Pour moi Couchsurfing allait être l'occasion de rencontrer des locaux et de partager des moments avec eux. J'ai vécu un peu prêt une dizaine d'expérience Couchsurfing pendant mon séjour de 8 mois. On alternait entre Couchsurfing et auberge de jeunesse parce que des fois nous n'avions pas le temps de faire des demandes Couchsurfing. En tout cas chaque expérience que l'on a vécu a été unique et je n'ai connu que des expériences positives qui m'ont permis parfois de rencontrer des gens exceptionnels.

Peux-tu me raconter une expérience Couchsurfing marquante que tu as vécu ?

Je pense que l'expérience la plus marquante que j'ai vécu en Couchsurfing était à Valparaiso au Chili. Je suis arrivé chez Jerson un étudiant de 25 ans qui vivait en colocation avec 3 autres personnes. Nous sommes restés chez eux avec mon ami pendant une semaine et le courant est tellement bien passé que l'on est revenu ensuite pendant trois semaines. Il

nous a invité a passer noel avec sa famille et nous avons passé le nouvel an chez lui avec ses colocataire et 15 autres couchsurfers du monde entier... Cette personne avait reçu plus de 180 couchsurfers en l'espace d'un an et demi. Pour lui qui n'avait pas les moyens de voyager le Couchsurfing c'était comme voyager à domicile. Une expérience réellement incroyable et unique !

Est-ce que tu as gardé contact avec ces personnes ?

J'ai gardé contact avec beaucoup des couchsurfers chez qui je suis allé, mais surtout avec ceux chez qui je suis resté plusieurs jours. J'ai pu remarquer qu'il faut presque une semaine pour pouvoir créer de véritable lien. Qq jours c'est trop peu pour bien connaître la personne. Je communique très régulièrement donc avec certains des couchsurfers qui m'ont hébergés et je prévois de voyager avec Jerson en Amérique du Sud peut-être l'année prochaine. Je considère vraiment certaine des amitiés que j'ai crée via le site comme véritable. En voyage les moments sont plus intenses, les rencontres aussi.

Et comment tu choisis tes couchsurfers ?

Au début je choisisais mes couchsurfers un peu en fonction de leur description voir si nous avions des points communs ou ce genre de chose. Je préférerais aussi opter pour des personnes dans ma tranche d'âge parce qu'en général on va partager les mêmes envies ou le même rythme de vie. Les avis sont également très important pour moi. Etant donné que dans certaines villes le nombre d'offre est très important si il y a un avis négatif je vais passer directement à un autre couchsurfer.

Selon toi se serait quoi les avantages principaux de voyager de cette manière ?

Je dirais que l'avantage principal du Couchsurfing c'est vraiment l'aspect social. Couchsurfing m'a permis de vivre mes voyages de manière complètement différente et de vivre en immersion totale dans des cultures que je ne connaissais pas. En vivant avec des locaux, ils partagent avec toi les bons plans, les endroits au sortir... Tu n'es plus simplement un touriste qui suit les conseils de son guide, mais tu commences vraiment à faire partie du décor. Il y aussi bien sur un avantage économique qu'il ne faut pas sous-estimer. Quand je suis partie pendant 8 mois en Amérique du Sud j'avais un budget très serré et je voyageais en stop. Le couchsurfing m'a permis de rester plus longtemps que prévu dans certaine ville. Après je ne vois pas le couchsurfing comme un moyen réel d'économiser de l'argent étant donné qu'a chaque couchsurfer j'offrais un cadeau avant de partir ou pendant mon séjour. Je les invitais aussi à dîner ou aller prendre un verre. Etant passionné de cuisine j'en profitais régulièrement pour leur faire découvrir des spécialité de ma région. C'était encore un moyen d'échanger et partager entre nos différences culturelles.

Et par apport à l'auberge de jeunesse où tu retrouver le coté social du Couchsurfing ?

Je dirais que l'auberge de jeunesse c'est bien quand tu as envie d'être un peu plus tranquille ou que tu veux être libre de faire ce que tu veux. Quand tu fais du Couchsurfing tu es obligé de t'investir. Tu ne peux pas juste arriver chez la personne et décider de faire ce qui te plaît. Tu es obligé de prendre le temps de faire des activités avec ton hôte, partager des moments avec lui, etc... Sinon là ça devient juste un moyen d'économiser de l'argent. J'allais donc en auberge de jeunesse quand j'étais parfois un peu plus fatigué et que je voulais du temps pour moi.

Si tu devais trouver des limites au Couchsurfing du coup ça serait quoi ?

Je dirais que les limites du Couchsurfing ça pourrait être pour certain le confort. Pour ma part ça n'a jamais été un problème, car étant jeune (vingtaine) je peux dormir n'importe où et je considère que ça fait partie de l'aventure. En plus de manière générale j'avais toujours un bon lit pour dormir ou un simple canapé, mais le confort était toujours en rendez-vous. Je dirais donc plus que la limite principale du Couchsurfing est le côté insécuritaire parce que finalement tu ne sais jamais chez qui tu arrives. Vu que je voyageais avec une autre personne, je n'ai jamais eu peur de débarquer un peu comme ça chez des inconnus. Je me dis que si j'avais été seul j'aurais peut-être vécu la chose différemment. En tout cas je vois très peu de limite à cette plateforme, c'est vraiment un moyen d'ouverture sur le monde, mais aussi ça m'a fait réaliser que les gens n'étaient pas seulement intéressés par l'argent, mais qu'ils voulaient juste découvrir d'autres personnes. C'est peu être un peu bête à dire, mais ça donne foi dans les êtres humains dans le monde capitaliste dans lequel on vit aujourd'hui.

Pour résumer tes motivations principales à utiliser Couchsurfing ça serait quoi du coup ?

Ma motivation principale c'est vraiment le côté humain. En faisant du couchsurfing j'ai vraiment pu apprendre l'espagnol, découvrir des choses que je n'aurais jamais pu vivre autrement, vécu des moments de la vie quotidienne incroyable... bref sans la plateforme je pense que mon voyage aurait été totalement différent. Je conseille à tout le monde le Couchsurfing parce que ça permet vraiment de créer des liens et de s'ouvrir aux autres !

VERBATIM 07

Entrevue : Date

Participant : 07

De manière générale quand tu vas organiser un voyage ou des vacances c'est quoi tes premières étapes ?

Je vais déjà choisir le pays où je vais aller, les villes touristiques que je veux visiter. Après la plupart du temps je cherche à faire du Couchsurfing, mais il faut quand même avoir du temps et être un peu préparé. Quand c'est un long voyage comme j'ai pu faire c'est un peu dur de savoir à l'avance à quel moment tu vas être dans tel ou tel endroit donc ça m'arrive de débarquer dans une ville et de chercher plutôt une auberge comme je n'ai pas pu m'organiser sur Couchsurfing avant. Je vais donc choisir en premier la destination et ensuite sur place le logement et si j'ai du temps et internet je vais chercher du Couchsurfing en priorité.

Est-ce que tu dirais donc que Couchsurfing est moins flexible qu'une auberge ?

Ça dépend de la personne qui reçoit, mais c'est vrai que c'est quand même mieux pour elle de savoir quand la personne arrive. Quand on voyage en backpack et auto stop on ne s'est jamais trop quand on va arriver dans la ville donc c'est un peu compliqué parfois d'utiliser le site. Dans certains pays parfois tu n'as pas moyen de contacter la personne donc ça peut être aussi inconvenient, mais de manière générale ça ne m'a jamais posé problème.

Du coup ça fait combien de temps que tu utilises Couchsurfing ?

Ça fait depuis 2013 que je suis sur Couchsurfing. Je me suis inscrite surtout pour rencontrer du monde, mais aussi l'aspect économique. Je suis partie pendant un voyage de longue durée (7 mois) donc il fallait trouver un moyen d'économiser de l'argent, mais c'était avant tout le moyen de rencontrer des personnes du pays et de la ville parce que quand tu découvres le pays avec une personne de la ville c'est complètement différent. Cela permet d'apprendre vraiment sur la culture, partager et quand je repense à ce voyage d'il y a deux ans, les meilleures expériences que j'ai connu c'est où j'ai dormi en Couchsurfing.

Peux-tu me raconter une expérience Couchsurfing marquante que tu as vécu ?

Je dirais que l'une de mes expériences marquantes c'était Bariloche en Argentine, j'étais avec une amie et Pablo notre hôte accueillait aussi deux belges en même temps. On était parti pour rester qq jours seulement dans la ville et finalement on resté une dizaine de jours chez lui où on a rencontré ses amies, fait la fête, des randonnées, fêté son anniversaire bref

on a intégré pleinement son quotidien. Un an après être rentré en France, il y a un des amis de Pablo qui est venu faire un voyage en Europe du coup là les rôles se sont inversés, je l'ai accueilli chez moi, il a rencontré ma famille et mes amies. C'était vraiment bien de pouvoir rendre ce que l'on avait reçu.

Et du coup tu es toujours en contact avec les personnes que tu as rencontrées en Couchsurfing ?

Toujours en contact c'est un grand mot, j'envoie qq nouvelles de temps en temps via les réseaux sociaux, par message Facebook la plupart du temps. Même si je donne pas beaucoup de nouvelles et si je n'ai pas beaucoup de nouvelles d'eux je sais que si par exemple je retourne en voyage près de chez eux je vais leur écrire et ce sera exactement la même chose que la dernière fois où on s'est quitté.

Et comment tu choisis tes couchsurfers ?

En général j'envoyais le même message à plusieurs profil Couchsurfing, (une trentaine de personnes) pour être sûr d'avoir des réponses et une fois que j'avais des réponses je regardais en détail le profil des utilisateurs pour voir ce qui les intéressait, où la personne avait voyagé, ses références... Si j'avais plusieurs propositions, je choisissais la personne sinon si j'avais un seul choix je vérifiais que ça correspondait à mes attentes. Je n'ai jamais eu de problème ou d'expérience négative !

Les commentaires sur les couchsurfers c'est important à tes yeux ?

Les commentaires c'est assez important pour moi, mais par exemple si il y a un seul commentaire négatif sur une vingtaine de commentaires positifs je ne vais pas trop m'y attarder.

Selon toi se serait quoi les avantages principaux de voyager de cette manière ?

Pour moi c'est l'occasion de rencontrer des locaux et d'échanger sur leur culture, comprendre leur pays... mais aussi leur faire découvrir ma propre culture à travers la cuisine par exemple. À chaque fois je faisais des crêpes une spécialité de ma région en France et puis j'offrais un petit cadeau. Ce n'était pas grand-chose, mais c'était pour les remercier de leur accueil. Il a vraiment des liens d'amitié qui se sont créés parfois avec mes hôtes. C'est vraiment ça le plus important pour moi ! Après je parlais de l'aspect économique, mais au final quand je repense à mes expériences, je dépensais certes moins en logement, mais après on dépensait parce que je voulais leur faire à manger ou leur offrir un cadeau. Je pense que j'économisais un peu, mais pas tant que ça. Je trouve ça beaucoup plus intéressant que dans une auberge de jeunesse.

Selon toi les inconvénients d'une auberge de jeunesse par apport au Couchsurfing ça serait quoi ?

Dans une auberge de jeunesse la plupart des gens que tu rencontres ce sont des gens qui voyagent. C'est super intéressant parce que c'est des personnes qui ont les mêmes centres d'intérêt que moi, mais c'est des gens des pays occidentaux donc pour rencontrer vraiment des gens du pays si tu ne fais pas de Couchsurfing ni de stop c'est compliqué. Couchsurfing ça permet de rencontrer les personnes du pays chose qu'en auberge qui n'est pas vraiment possible.

Si tu devais trouver des limites au Couchsurfing du coup ça serait quoi ?

Au final tu vas un peu à l'aveugle chez une personne et même si tu as des références tu ne sais jamais vraiment chez qui tu vas, tu vas quand même vivre chez elle. Au final il y a pas d'étape, tu rencontres la personne, tu vis directement chez elle. En tant que femme je dirais aussi parfois la sécurité. Quand j'étais à Dublin par exemple j'avais cherché des Couchsurfing pour la semaine et j'avais envoyé pas mal de messages à principalement des hommes comme il faut savoir que c'est beaucoup d'hommes sur Couchsurfing en tout cas c'est l'impression que j'ai. Je recevais des messages de certaines personnes qui disaient je veux bien t'accueillir chez moi seulement si tu dors dans le même lit que moi... Bon clairement là ce n'est pas possible, mais par chance il me disait ça par message et non pas en arrivant chez eux donc j'avais quand même un peu de chance de tomber sur des personnes honnêtes. Quand tu es une fille et que tu voyages seule, je pense que tu peux avoir des surprises !

Est-ce qu'il y a un aspect communautaire qui te plaît aussi dans le Couchsurfing ?

Je dirais que oui c'est une communauté qui t'ouvre sur les autres parce que par exemple le fait d'avoir utilisé Couchsurfing par exemple maintenant je vais accueillir des gens, mais pas forcément en passant par le site, plus par du bouche-à-oreille. Je pense que cette communauté de voyageur a été créée grâce au site. J'ai rencontré des gens parfois au détour d'une conversation durant mes voyages qui m'ont hébergé et il n'avait jamais entendu parler de Couchsurfing. En Colombie par exemple nous étions arrivés tard dans une ville et nous n'avions nulle part où dormir avec mon ami, on a rencontré un colombien de 60 ans qui nous a proposé de dormir chez lui.

Pour résumer tes motivations principales à utiliser Couchsurfing ça serait quoi du coup ?

C'est vraiment l'aspect social. Couchsurfing ça permet d'avoir une ouverture d'esprit plus grande, tu rencontres des personnes qui ont parfois des centres d'intérêt différents de toi qui on pas la même culture et grâce à ça tu as appris à t'ouvrir aux autres, selon moi c'est ça l'atout majeur de ce genre de site !

VERBATIM 08

Entrevue : Date

Participant : 08

Comment organisez-vous vos vacances de manière générale ?

Au dernier moment sans trop d'organisations sur le logement. Je vois, généralement, au jour le jour en fonction de là où je suis et de mes rencontres. Je vais privilégier pour l'hébergement en général les auberges de jeunesse, parfois en dortoir parfois en chambre individuelle. Ça dépend beaucoup du type de vacances que je souhaite vivre.

Cela fait combien de temps que tu es sur Couchsurfing ? En tant qu'hôte ou voyageur ?

Cela fait 1 an, en tant que voyageur

Peux-tu me raconter une expérience marquante que tu as vécue sur Couchsurfing ?

À Boston, dans une maison en bord de Boston, avec 3 trois jeunes garçons adorables, avec qui on a beaucoup sympathisé. Nous sommes sortis tous ensemble le soir même, ils nous ont fait découvrir la ville. Le lendemain quand nous nous sommes réveillées avec mon amie, toujours très accueillant ils nous ont proposé de nous préparer un lunch pour la route, avec de l'eau. Nous avons dormi sur un matelas gonflable qui au final était crevé, mais l'accueil a été tellement agréable que nous avons passé un bon séjour.

Est-ce que tu es toujours en contact avec tes hôtes

Nous sommes restés en contact après à nous échanger des photos, et envoyer des amis là-bas, mais cela n'a pas duré longtemps. Mais je les recontacterai si je retourne à Boston.

Comment tu choisies les personnes chez qui tu vas aller ?

Par rapport à la description, aux avis et s'ils ont déjà accueilli plusieurs personnes avant. Et de préférence des jeunes parce que c'est souvent dans ces cas-là que tu vas avoir plus de points communs et envie de faire les mêmes choses.

Pour toi quels sont les avantages principaux à utiliser Couchsurfing ?

Pour moi il y a vraiment de nombreux avantages à utiliser Couchsurfing comme par exemple le moindre coût qui n'est vraiment pas négligeable quand on est jeune et pas beaucoup d'argent pour voyager. C'est aussi le moyen de rencontrer des personnes

(souvent des voyageurs) qui partagent des points communs avec toi et des valeurs communes. En gros pour moi le Couchsurfing c'est l'occasion de partager et échanger.

En utilisant Couchsurfing, est-ce que tu considères faire partie d'une communauté ?

Je dirais que oui une communauté de personnes qui aime le voyage et les rencontres et qui souhaite s'ouvrir au monde.

Quels sont les inconvénients de l'hôtellerie classique (auberge de jeunesse, hôtel...) par rapport au Couchsurfing ?

Je dirais qu'en auberge de jeunesse c'est plus individualiste, parfois bruyant (dortoir). Il y a aussi moins d'échanges entre les gens et pour savoir que faire que visiter à part le réceptionniste qui n'a pas forcément les mêmes intérêts que toi tu as n'as pas trop d'autres moyens de rencontrer des locaux. Et puis surtout je trouve que c'est de plus en plus onéreux dans les grandes villes.

Quelles sont les limites du Couchsurfing selon toi ?

Les limites du Couchsurfing pour moi se serait le confort, le fait d'avoir moins de liberté par moment, le fait que certaines personnes font cela, mais ne sont pas très accueillante, ou encore que l'on peut tomber sur des personnes un peu bizarres. Il y a un aspect sécuritaire important, on ne sait jamais chez qui on va arriver.

VERBATIM 09

Entrevue : Date

Participant : 09

Comment organisez-vous vos vacances de manière générale ?

Souvent je vais m'organiser sur un coup de tête : je prends les billets d'avion (book transport) comme c'est toujours le plus compliqué à trouver à des prix intéressants, etc et après j'étudie l'itinéraire que je vais faire une fois que je serais sur place. Je vais ensuite acheter un guide et consulter des forums pour avoir des informations sur l'endroit où je pars et sur ce que je vais pouvoir faire sur place. En général, je voyage avec des amis, en backpack. J'aime bien partir à l'aventure sans non plus trop organiser les choses !

Que recherchez-vous lorsque vous choisissez un logement de vacances ?

Je recherche avant tout un bon rapport qualité/prix, mais aussi une bonne localisation c'est pourquoi je vais utiliser internet pour comparer les offres ou alors les guides de voyages. Je choisis souvent des auberges de jeunesse comme c'est assez économique comme formule ou alors je voyage maintenant beaucoup via Air Bnb.

Depuis combien de temps utilisez-vous Couchsurfing ?

Je connais le principe depuis longtemps (5 ans à peu près), mais je l'ai utilisé que l'an dernier lors de mon voyage aux États-Unis. Je suis partie avec une amie pendant plusieurs semaines sur la côte ouest-américaine. On avait vraiment un petit budget et on ne voulait pas dépenser trop d'argent dans les hébergements pour pouvoir voir le plus de choses possibles. Je reconnais donc que l'aspect financier était un moteur important. Après c'était aussi l'occasion de rencontrer des locaux plus facilement.

Tu peux me raconter un peu plus en détail l'une de tes expériences ?

Un soir à Santa Monica, nous n'avions nul part où dormir. L'auberge de jeunesse était hors de prix, et dormir dans la voiture était trop dangereux. Un gars a accepté de nous accueillir à 21h. Il était très cool, on est sorti avec lui et ses amis dans lieux absolument pas répertoriés dans les guides et pourtant géniaux. On a décidé de rester une nuit de plus chez lui comme le contact passait vraiment bien.

Quels sont selon vous les avantages à utiliser ce type de plateforme ?

Je dirais que selon moi un des avantages c'est vraiment l'aspect social, tu rentres dans une communauté de voyageurs qui partage des valeurs communes. C'est vraiment une ouverture d'esprit sur le monde et envers les autres. Il y aussi l'aspect économique que j'ai évoqué avant comme c'est gratuit, mais bon il faut avant tout avoir envie de partager un moment avec les gens.

Comment est-ce que tu choisis tes Couchsurfers ?

Je choisis mes Couchsurfers selon leur profil. Je vais regarder les descriptions, les photos, les voyages que l'on a pu faire en commun pour partager des trucs ensemble. Je vais ensuite leur écrire un message pour voir un peu le premier contact et puis en fonction de ça je vais faire ma sélection. Des fois je demande un peu de détail sur le logement ou la localisation comme ça j'ai les moyens de choisir ce qui est le plus pratique pour moi.

Quels sont selon vous les freins à utiliser ce type de plateforme ?

En tant que femme l'un des freins principaux est celui de tomber sur une personne avec de mauvaises intentions. J'aurais vraiment du mal à le faire seul, car j'aurais trop peur de tomber sur un fou !

Enfin dit moi quels sont les avantages de Couchsurfing par apport à l'hôtellerie classique (auberge de jeunesse par exemple)?

On rentre vraiment dans la vie des gens locaux grace à Couchsurfing alors que dans l'hôtellerie classique chacun fait sa petite vie. Tu peux passer vraiment à coté des choses essentielles du voyage c'est à dire la culture selon moi. Dans l'hôtellerie classique tu as pas de service personnalisable, tu as juste ta chambre et on te propose des activités, mais ensuite tu n'as pas d'interaction avec les locaux sur place.

VERBATIM 10

Entrevue : Date

Participant : 10

De manière générale quand tu vas organiser un voyage ou des vacances c'est quoi tes premières étapes ?

Il n'y a comme pas d'étapes d'organisation je dirais. L'été dernier je suis partie en voyage en Europe pendant six semaines. J'avais mes billets d'avion et puis c'est tout. En sortant de l'avion, je ne savais pas où je m'en allais et ce que j'allais faire vraiment.

Quel type de logement tu vas donc privilégier quand tu pars en voyage ?

Au début je ne savais pas trop, j'avais entendu parler de Couchsurfing. J'étais un peu réticente au projet et donc les premiers jours j'étais dans des auberges de jeunesse. J'ai discuté avec des gens sur place qui m'ont conseillé Couchsurfing. J'ai mis l'application sur mon téléphone du coup et quand j'ai débarqué à Paris je suis allé d'abord en auberge et quand j'ai changé de ville pour aller à Toulouse j'ai décidé de commencer le Couchsurfing. Après ça j'ai utilisé Couchsurfing pendant tout le reste de mon voyage. Au début je ne savais pas trop comment ça fonctionnait et puis j'ai fait une annonce publique et une personne m'a répondu. Quand j'ai rechangé de ville personne ne répondait à mon annonce du coup j'ai envoyé des messages privés. À partir de ce moment-là, j'envoyais des messages privés. Le seul problème que j'ai eu c'est que je n'arrivais jamais à tomber sur des filles dans mon groupe d'âge. C'était toujours des hommes, je ne sais pas trop pourquoi. Il ne s'est rien passé de désagréable, mais du coup au début j'ai cru que c'était une sorte de site de rencontre et que c'est comme une règle non écrite.

Peux-tu me raconter une expérience Couchsurfing marquante que tu as vécu ?

C'est quand je suis parti à Salbourg en Autriche, j'arrivais le soir tard et j'étais devant le bloc appartement, il faisait noir bref digne d'un mauvais film. Finalement je sonne, c'était chez trois gars qui vivaient ensemble, mais finalement super cool. Il y en avait qui était cuisiné pour le restaurant Red Bull qui est super connu dans la ville. Le lendemain il y en a un qui a pris sa journée pour me faire visiter la ville, il m'a emmené dans un bar pour goûter des bières locales. On se parle encore en ce moment et si jamais il vient à Montréal je vais l'accueillir sans aucun doute. On est vraiment resté en contact et il va lancer sa compagnie du coup je l'aide en partageant des informations sur les réseaux sociaux parfois.

Est-ce que tu as gardé contact avec ces personnes ?

J'ai gardé bon contact avec la plupart de mes hôtes sur Facebook. On s'écrit assez régulièrement, mais ceux de Salsbourg il y a vraiment eu un feeling particulier. Je sais que si ils venaient à Montréal je les hébergerait sans aucun doute.

Et comment tu choisis tes Couchsurfers ?

On n'a pas toujours le luxe d'avoir le choix. Par exemple quand je suis partie à Berlin, tout le monde me refusait comme il avait déjà tous quelqu'un chez eux. Finalement il y en a un qui m'a dit oui, il terminait le travail à minuit donc je me suis un peu demandé ce que c'était encore ce plan... et finalement il était super cool. Il venait du Mexique et était venu étudiant l'allemand à Berlin donc au final c'était un mexicain qui m'hébergeait en Allemagne. Je trouvais ça complètement dingue ! Mais quand j'avais la possibilité de choisir, j'y allais avec ceux qui avaient les meilleurs commentaires. J'y vais avec les commentaires et les feelings de comment ils répondent à tes messages comme certains faisaient des allusions...

Et les expériences un peu négatives que tu as vécues ça ne t'a pas donné envie d'arrêter ?

Non vraiment pas comme j'étais en voyage et peut être un peu dans un mood insouciant. Quand j'y réfléchis j'ai vraiment eu de très bonnes expériences et parfois des expériences un peu moyennes, mais sur le coup je me disais les prochains vont être mieux. Je ne me suis jamais sentie en réel danger.

Selon toi se serait quoi les avantages principaux de voyager de cette manière ?

Pour moi les avantages principaux ça serait rencontrer les gens et puis il y aussi l'aspect monétaire aussi qui rentre en jeux forcément. Par exemple le gars du Mexique qui habitait à Berlin c'était un autre monde, ça te permet de découvrir de nouvelles choses et aussi de t'ouvrir l'esprit, je pense.

Et par apport à l'auberge de jeunesse où tu retrouver le coté social du Couchsurfing ?

Les auberges de jeunesse je trouve que de plus en plus ce n'est pas vraiment économique. Tu rencontres des gens, mais tu ne rencontres pas tant de gens ça. Quand tu voyages seule, c'est facile de rencontrer des personnes, mais au finale je me sentais plus seule en vivant en auberge de jeunesse qu'ailleurs. Je me suis fait beaucoup d'amies à Paris, mais pas part le biais des auberges de jeunesse. Je trouve que ça a plus la même utilité qu'avant, je ne sais pas trop je m'y retrouvais pas. C'est devenu un vrai business maintenant et la propreté elle n'était pas toujours au rendez-vous.

Et au niveau du confort en Couchsurfing c'était comment ?

Je ne vais pas faire ma fille difficile parce que déjà je trouve incroyable que les gens te laissent vivre comme ça chez eux, mais il y avait des fois moins bien que d'autres, mais dans tous les cas j'avais toujours un canapé au minimum. Le seul truc qui pouvait me gêner un peu c'était quand par exemple tu tombais sur des personnes avec qui ça clique moins et que tu te retrouves à dormir dans la même pièce qu'eux...

Si tu devais trouver des limites au Couchsurfing du coup ça serait quoi ?

Je pense arrivé à un certain âge tu as plus envie de l'utiliser. Il y en a parfois des personnes dans la trentaine-quarantaine, mais je trouve ça toujours louche je sais pas pourquoi. Pour les gens pas très sociables aussi ça ne peut pas fonctionner parce que ça peut être gênant pour aussi bien les voyageurs et les hôtes. Je dirais aussi la sécurité en tant que fille ça peut être compliqué parfois.

Pour résumer tes motivations principales à utiliser Couchsurfing ça serait quoi du coup ?

Je dirais l'aspect social et économique et puis aussi le fait de faire partie d'une communauté, il y a comme une sorte de lien privilégié qui se crée. C'est vraiment le moyen de découvrir une ville à travers les yeux de quelqu'un. J'ai voyagé beaucoup et je déteste le terme touriste. Découvrir la ville à travers les yeux d'un local c'est beaucoup plus pertinent que juste regarder un guide de voyage ou de faire des tours guidés. Il pourrait y avoir un guide sur Montréal qui te conseillerait certains endroits et moi à contrario je ne serais pas d'accord. Je pense que l'on a tous nos endroits préférés et méconnus pour la popularité et c'est là que ça devient vraiment intéressant !

VERBATIM 11

Entrevue : Date

Participant : 11

Comment organisez-vous vos vacances de manière générale ?

J'aime acheter un guide du pays et je réserve généralement un logement en air b and b dans les villes et tente sac à dos dans les parcs nationaux. Quand je voyage avec des amis il m'est arrivé d'utiliser couchsurfing.

Que recherchez-vous lorsque vous choisissez un logement de vacances ?

En règle générale la localisation du logement prime pour le reste, ça dépend vraiment avec qui je voyage. Si je voyage avec mon copain, je vais rechercher la propreté, l'intimité, un minimum de confort. J'aime aussi avoir de bons conseils de la part de locaux. Si je voyage avec des amis, je vais rechercher le côté pratique et les rencontres.

Depuis combien de temps utilisez-vous Couchsurfing ?

Depuis que je suis au Québec soit environ 2 ans avant quand je vivais en France j'ai pas eu l'occasion de l'utiliser aussi bien en hébergeant des gens ou alors en voyageant en Europe.

Qu'est-ce qui vous à poussé à vous inscrire sur cette plateforme d'hébergement ?

Il y a plusieurs raisons pour lesquelles j'ai choisi de m'inscrire sur Couchsurfing, je dirais d'abord l'aspect gratuit et puis aussi l'esprit de partage à travers les rencontres avec les gens. J'ai un ami qui l'utilisait beaucoup et il m'a converti en fait. Je ne sais pas trop si sans lui je me serais lancé là dedans.

Est-ce que tu peux me raconter une expérience marquante que tu as vécu en Couchsurfing ?

C'était à Québec il y a deux ans, pour le weekend avec une amie. On a rencontré des gens super qui nous ont donné plein de bons conseils. Je pense que l'on est particulièrement bien tombé. Le gars nous a carrément laissé son lit queen, accès à sa piscine et il nous a même invité pour un brunch !

Comment tu choisis tes Couchsurfers ?

Je dirais que ça dépend pas mal, mais je vais regarder les profils avec les descriptions et les photos. Je regarde si j'ai des points communs avec eux pour pouvoir partager des choses communes. Je cherche aussi en général des personnes de mon âge comme souvent on va avoir les mêmes points d'intérêts et les mêmes envies niveau sorti par exemple.

Est-ce que tu as gardé contact avec eux ?

Non je les aie comme ami sur Facebook, mais après on ne s'écrit jamais par contre je ne sais que si jamais je retourne près de chez eux je pourrais leur écrire et si eux viennent à Montréal et qu'ils ont besoin d'un logement ils pourront venir sans problème. Je ne sais pas quand tu utilises Couchsurfing tu as pas besoin de garder contact, mais tu sais que si besoin tu pourras toujours à écrire à ses personnes. C'est un drôle de lien qui va se créer.

Quels sont selon vous les avantages à utiliser ce type de plateforme ?

Il y a vraiment pleins d'avantages à utiliser ce type de plateforme la facilité, pas de prise de tête, la gratuité et la rencontre avec des personnes souvent généreuses qui elles aussi utilisent le couchsurfing pour voyager. Elles ont donc souvent de super expériences à partager.

Est-ce que tu as l'impression de faire partie d'une communauté en utilisant Couchsurfing ?

J'ai vraiment l'impression de faire partie d'un groupe d'ami ou de personnes qui se rencontrent pour la première fois, mais qui en même temps se connaissent depuis longtemps parce que l'on a toujours des discussions naturelles qui viennent sur le voyage, des expériences Couchsurfing, etc... Même malgré la barrière de la langue, il y a toujours moyen de partager des choses et des bons moments.

Quels sont les avantages de Couchsurfing par apport à l'hôtellerie classique (auberge de jeunesse par exemple)?

L'esprit de partage ne peut pas être trouvé ailleurs. Les personnes qui accueillent en couchsurfing n'attendent rien en retour. Cette approche est beaucoup plus personnelle et pleine de surprise que l'hôtellerie classique. On ne peut pas vraiment rêver une meilleure insertion culturelle que de partager un repas avec des personnes chez elles.

Quels sont les inconvénients de Couchsurfing par apport à l'hôtellerie classique ?

On dépend vraiment de notre hôte. Si celui-ci décide d'annuler à la dernière minute il vaut mieux avoir un plan b. On n'est jamais non plus vraiment sûr de sur quoi ou sur qui on va tomber, mieux vaut avoir confiance. Je ne pense pas que j'oserai voyager seule en couchsurfing. Une amie m'a raconté plusieurs mauvaises expériences. Elle a voyagé seule durant 3 mois au Pérou et Chili en utilisant couchsurfing.

BIBLIOGRAPHIE

- Algar, R. (2007), « Collaborative consumption ». *Leisure report*, pp16-17.
- Alvesson, M. & Deetz, S. (2000), « Doing critical Management research ». *Sage publications*, pp49-81.
- Andorfer, V. & Liebe, U. (2012), « Research on fair trade consumption—A review ». *Journal of business ethics*, pp415-435.
- Arnould, J. & Price, L. (1993), « River Magic: Extraordinary Experience and the Extended Service Encounter ». *Journal of consumer research*, vol. 20, n°1, pp24-45.
- Arripe, A. (2014), « L'approche inductive : cinq facteurs propices à son émergence ». *Travail intellectuel et construction des connaissances*, vol. 1, n° 1, pp96-124.
- Astous, A. & Legendre, A. (2009), « Une étude exploratoire de quelques antécédents de la consommation socialement responsable », *Revue Française du Marketing*, n° 223, 3/5, pp39-51.
- Bauma, Z. (2003), « The tourist syndrom ». *Tourist studies*, vol. 3, pp205-217.
- Belk, R. (2014), « You are what you can access: Sharing and collaborative consumption online ». *Journal of Business Research*, vol. 67, pp1595-1600.
- Berthier, N. (2008), « Les techniques d'enquête en sciences sociales : méthodes et exercices corrigés ». *Armand Colin*, pp69-92.
- Bialski, P. (2012), « Technologies of hospitality: How planned encounters develop between strangers ». *Hospitality & Society*, vol. 1, n°3, pp245-260.
- Black, I.R. & Cherrier, H. (2010), « Anti-Consumption as a part of living a sustainable lifestyle: Daily practices, contextual motivations and subjective values », *Journal of Consumer Behaviour*, vol. 9, pp437-453.
- Blais, M. & Martineau, S. (2006), « L'analyse inductive générale : description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes ». *Recherches qualitatives*, vol. 26, pp1-18.

- Blanchet, A. & Gottman, A. (2007), « L'enquête et ses méthodes : l'entretien ». *Armand Colin*, p.128.
- Boote, J & Mathews, A (1999), « Saying is one thing;doing is another: the role of observation in marketing research ». *Qualitative Market Research: An International Journal*, vol. 2, pp15-21.
- Bootsman & Rogers (2010), « What's mine is yours : the rise of collaborative consumption », *Harper Business*, pp15-78, p156, p178.
- Buhalis, D. (2001), « The Tourism Phenomenon: The New Tourist and Consumer ». *London: Routledge*, pp69-74.
- Butler, J. & Cantrell, R. (1994), « Communication factors and trust: an exploratory study ». *Psychological Reports*, p33–34.
- Carry, D. (2014), « Louer ou acheter l'usage, une interprétation écocitoyennme de l'offre de service – cas des biens de partage », *Management & Avenir*, vol. 7, pp93-106.
- Chiu, C., Hsu, M. & Wang, E. (2006), « Understanding knowledge sharing in virtual communities: An integration of social capital and social cognitive theories ». *Decision support systems*, vol. 42, pp1872-1888.
- Corbin, J. & Strauss, A. (1990), « Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques ». *Newbury Park, CA: Sage Publications*, pp2-14.
- Duchesne, C. & Savoie-Zajc, L. (2005), « L'engagement professionnel d'enseignantes du primaire : une démarche inductive de théorisation ». *Recherches qualitatives*, vol. 25, pp66-95.
- Duhamel, A. (2001), « Ethique, histoire politique et application ». *Gaëtan Morin Edition*, pp293-299.
- Dussart, C. & Nantel, J. (2007), « L'évolution du marketing : retour vers le futur ». *Revue internationale de gestion*, volume 32, numéro 3, pp66-74.
- Fogg, J. (1999), « Persuasive technologies ». *Communication of the ACM*, vol. 42, pp27-29.
- Follows, S. & Jobber, D. (2000), « Environmentally responsible purchase behaviour : a test of consumer model ». *European journal of Marketing*.

- François-Lecompte, A. (2009), « Les français et le tourisme durable : proposition d'une typologie ». *Management & avenir*, vol. 29, pp308-326.
- François-lecompte, A. & Valette-Florence, P. (2006), « Mieux connaître le consommateur socialement responsable ». *Décision Marketing*, vol. 41, pp67-79.
- Fritzche, D. & Oz, E. (2007), « Personal value's influence on the ethical dimension of decision making ». *Journal of Business*.
- Gibson, C. (2011), « Is it easy to be green ? On the dilemmas of material cultures of household sustainability ». *Routledge*, pp19-30
- Gonzalez (2009), « Comment les consommateurs socialement responsables se représentent-ils la consommation ? ». *Recherche et applications en Marketing*, pp88-108.
- Guittet, A. (2008), « L'entretien : techniques et pratiques ». *Armand Colin*, pp9-78
- Habermas, J. (1987), « Théorie de l'agir communicationnel, tome 1 : Rationnalité de l'action et rationalisation de la société ». *Fayard Paris*, pp103-178.
- Hamari, J. & Sjöklint, M. & Ukkonen, A. (2015), « The sharing economy: Why people participate in collaborative consumption ». *Journal of the Association for Information Science and Technology*, vol. 67, n° 9, pp2047-2059.
- Heinrichs, H. (2013), « Sharing economy : a potential new pathway to sustainability ».
- Hirschman, E. & Holbrook, M. (1982), « Hedonic consumption: emerging concepts, methods and propositions ». *Journal of Marketing*, vol. 48, pp92-101.
- Ian, A. (2005), « Fieldwork and data collection in qualitative marketing research ». *Qualitative Market Research: An International Journal*, vol. 8 pp97-112.
- Kaufmann, J. (2007), « L'enquête et ses méthodes: l'entretien compréhensif. » *Armand Colin*, pp44-57.
- Kuzel, A. (1992), « Sampling in qualitative inquiry ». *Sage publications*, pp31-44.
- Lashley, C. (2008), « Marketing hospitality and tourism experiences ». *Handbook of Hospitality Marketing Management*, pp3-31.

- Lave, J. & Wenger, E. (1991), « Situated learning : legitimate peripheral participation ». *Cambridge University Press*, pp27-42.
- Lawrence L. (2004), « Free culture, the nature and future of creativity », *Penguin Books*, pp120-146.
- Linne, M. (2014) « Share Economy – Entwicklung und Strukturen », *Elmshorn ITD-Verlag*, pp9-12.
- Louppe, A. (2006), « Contribution du marketing au développement durable ». *Revue Française du Marketing*, pp7-31.
- Merle, A. (2011), « Consommer des produits alimentaires locaux : comment et pourquoi ? ». *Décisions Marketing*, n°67, pp3-27.
- Merle, A. & Piotrowski, M. (2012), « Consommer des produits alimentaires locaux : comment et pourquoi ? ». *Décisions Marketing*, vol. 67, pp37-48.
- Miles, M. & Huberman, A. (2003), « Analyse des données qualitatives ». *De Boeck*, pp19-54.
- Moliner, P. (1993), « Cinq questions à propos des représentations sociales », *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, vol. 20, pp5-14.
- Molz, G. (2013), « Social networking technologies and the moral economy of alternative tourism : the case of Couchsurfing.org ». *Annals of Tourism Research*, vol. 43, pp210-230.
- Molz, JG. (2013), « Social networking technologies and the moral economy of alternative tourism : the case of Couchsurfing ». *Annals of Tourism Research*, vol. 43, pp210-230.
- Mossberg, L. (2007), « A marketing approach to the Tourist experience ». *Scandinavian journal of hospitality and tourism*, vol. 7, pp59-74.
- Ozcaglar-Toulouse, N. (2009), « Quel sens les consommateurs responsables donnent-ils à leur consommation ? Une approche par les récits de la vie », *Recherche et applications en marketing*, vol. 24, n°3, pp3-23.
- Paillé, P. (1994), « L'analyse par théorisation ancrée ». *Cahiers de recherche sociologique*, n° 23, pp147-181.
- Paillé, P. & Mucchielli, A. (2003), « L'analyse qualitative en sciences humaines et

- Pentland, B. (1999), « Building Process Theory with Narrative: From Description to Explanation ». *The academic of Management Review*, pp711-724.
- Poon, A. (1993), « Tourism, technology and competitive strategies ». *Tourism Management*, n° 14, pp3-14.
- Preece, J. & Schneiderman, B. (2009), « The reader-to-leader framework : motivating technology-mediated social participation ». *AIS Transactions on Human-Computer Interaction*, vol. 1, pp13-32.
- Priskin, J. (2008), « Couchsurfing : à la recherche d'une expérience touristique authentique », *Théoros*, pp68-71.
- Rageh, A., Melewar, T., Woodside A. (2013), « Using netnography research method to reveal the underlying dimensions of the customer/tourist experience ». *Qualitative Market Research: An International Journal*, vol. 16, pp.126 – 149.
- Richard C. (2000), « Contention scheduling and the control of routine activities », *Cognitive neuropsychology*, pp297-338.
- Ritson, M. & Elliot, R. (1999), « The Social Uses of Advertising: An Ethnographic Study of Adolescent advertising audiences ». *Journal of consumer research*, vol. 26, pp260-276.
- Robert, V. (2002), « The Field Behind the Screen: Using Netnography for Marketing Research in Online Communities ». *Journal of marketing research*, pp61-72.
- Rosen, D. (2015), « Couchsurfing, belonging and trust in a globally cooperative online social network », *Sagepub*, pp2-16.
- Roux, D. (2014), « La consommation engagée entre mieux et moins », *Journées scientifiques de l'environnement*, pp2-10.
- Rudolf, R. (2005), "Analysing textual data in international marketing research". *Qualitative Market Research: An International Journal*, vol. 8 Iss 1 pp9-38.
- Savoie-Zajc, L. (2006), « Comment peut-on construire un échantillonnage scientifiquement valide ? ». *Recherches qualitatives*, n°5, pp99-111.
- Schneiderman, B. & Plaisant, C. (2010), « Designing the User Interface: Strategies for Effective Human-Computer ». *Journal in foundations and Trends in Web science*, vol. 2, pp4-97.

- Schor, J. (2014), « Collaborative and connecting : the emergence of sharing economy ». *Eward Elgar Publishing*, pp410-426.
- Skålén, P. (2010), "A discourse analytical approach to qualitative marketing research". *Qualitative Market Research: An International Journal*, vol. 13, pp103-109.
- Solomon, M. (2013), « Consumer behaviour : buying, having, being », *Pearson Edition*, pp95-115.
- Sproull, L. & Kiesler, S. (1991), « Computers, networks and work ». *Scientific American*, pp116-123.
- Stores, N. (2015), « Share economy in metropolitan tourism, the role of authenticity seeking ». *Metropolitan Tourism Experience Development: Diversion and Connectivity*, pp90-103.
- Stores, N. (2015), « Share economy in Metropolitan Tourism. The role of authenticity-seeking ». *Workshop Budapest*, pp2-14.
- Thomas, D. (2006), « A general inductive approach for analyzing qualitative evaluation data ». *American Journal of evaluation*, pp237-246.
- Vandercammen, M. (1999), « Recherche Marketing, outil fondamental du marketing ». *De Boeck University*, pp10-47.
- Week, L. (2012), « I am not a tourist : aims and implications of traveling ». *Tourist studies*, pp186-203.
- Zeithaml, V. (1988), « Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence ». *Journal of marketing*, vol. 52, n°3, pp2-22.

BIBLIOGRAPHIE ÉLECTRONIQUE

- Aubert-Lotarski, A. (2007), « Démarche et outil en entretien » : <http://www.esen.education.fr/conseils/recueil-de-donnees/operations/construction-des-outils-de-recueil/entretien/>, consulté le 10 janvier 2016.
- Auteur inconnu (2016), « Définition : consommation collaborative », <http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/consommation-collaborative/>, consulté le 23 avril 2016.
- Auteur inconnu, (2007), « Les entretiens semi-directifs : guide méthodologique », <http://www.suristat.org/article246.html>, consulté le 25 avril 2015.
- Auteur inconnu, (2013), « Echantillonnage non probabiliste », <http://www.statcan.gc.ca/edu/power-pouvoir/ch13/nonprob/5214898-fra.htm>, consulté le 31 octobre 2016.
- Auteur inconnu, (2013), « Impact du partage de son logement à Montréal », <http://www.ledevoir.com/documents/pdf/etudeAirbnb.pdf>, consulté le 13 mars 2016.
- Auteur inconnu, (2013), « Top 10 des réseaux sociaux les plus populaires en France », <http://www.e-orientations.com/actualites/top-10-des-reseaux-sociaux-les-plus-populaires-aupres-des-jeunes-francais-14151>, consulté le 6 mai 2015.
- Auteur inconnu, (2016), « Le Couchsurfing qu'est ce que c'est ? », http://www.routard.com/guide_dossier/id_dp/81/num_page/2.htm, consulté le 23 avril 2016.
- Auteur inconnu, (2016), « Valeur du site Couchsurfing », <http://www.couchsurfing.com/about/values/>, consulté le 23 avril 2016.
- Barry, C. (2013), « La consommation collaborative : une révolution par le partage ? », <http://veilletourisme.ca/2013/06/17/la-consommation-collaborative-une-revolution-par-le-partage/>, consulté le 23 avril 2015.
- Barry, C. (2014), « L'économie collaborative fait des petits », <http://veilletourisme.ca/2014/11/27/leconomie-collaborative-fait-des-petits/>, consulté le 31 octobre 2016.

- Barry, C. (2015), « L'expérience client en hôtel : nouvelles tendances », <http://veilletourisme.ca/2015/01/13/lexperience-client-en-hotel-tendances-2015/>, consulté le 23 avril 2015.
- Bathelot, B. (2015), « Définition : biais échantillonnage », <http://www.definitions-marketing.com/definition/biais-d-echantillonnage/>, consulté le 31 octobre 2016.
- Bathelot, B. (2016), « Définition : réseaux sociaux », <http://www.definitions-marketing.com/Definition-Reseaux-sociaux>, consulté le 6 mai 2016.
- Bertucci, J. (2009), « Lien social et économie d'hébergement, gratuit sur Couchsurfing », <http://www.journaldumauss.net/?Lien-social-et-economie-d>, consulté le 23 avril 2015.
- Boucher, J. (2012), « Le tour du monde de la consommation collaborative », <http://www.consoglobe.com/consommation-collaborative-tour-du-monde-cg>, consulté le 13 février 2016.
- Canevet, F. (2013), « La consommation collaborative, le phénomène de fond qui va bouleverser les entreprises traditionnelles », <http://www.conseilsmarketing.com/autres-conseils-marketing/la-consommation-collaborative>, consulté le 30 avril 2015.
- Decroly, J. (2015), « Introduction à l'entretien semi-directif », http://homepages.ulb.ac.be/~jmdecrol/Upload_enseignement/GeogF419_EntretiensPP.pdf, consulté le 6 janvier 2016.
- Delavergne, C. (2012), « Préparer et mener un entretien », <http://www.univ-montp3.fr/infocom/wp-content/REC-Préparer-et-mener-un-entretien2012.pdf>, consulté le 6 janvier 2016.
- Dufour, C. (2016), « Principales techniques d'échantillonnages probabilistes et non-probabilistes », http://cours.ebsi.umontreal.ca/sci6060/docs/sci6060_c4_fiche_echant.pdf, consulté le 31 octobre 2016.
- Durif, F. (2010), « Baromètre de la consommation responsable » : <http://consommationresponsable.ca/realisations/barometre-de-la-consommation-responsable/>, consulté le 23 avril 2015.

- Etienne, G. (2013), « L'économie collaborative, une nouvelle ruée vers l'or », http://lentreprise.lexpress.fr/l-economie-collaborative-une-nouvelle-ruée-vers-l-or_1532587.html, consulté le 14 février 2016.
- Fortin, P. (2014), « Marché hôtelier au Québec un creux en 10 ans », <http://www.lapresse.ca/le-soleil/affaires/actualite-economique/201404/19/01-4759079-marche-hotelier-a-quebec-un-creux-en-10-ans.php>, consulté le 25 avril 2015.
- Foucaud, I. (2014), « Les français sont fans de consommation collaborative parfois sans le savoir », <http://www.lefigaro.fr/conso/2014/11/27/05007-20141127ARTFIG00006-les-francais-sont-fans-de-consommation-collaborative-parfois-sans-le-savoir.php>, consulté le 23 avril 2015.
- Gonzalo, F. (2015), « L'hébergement illégal on en fait quoi ? », <https://tourismexpress.com/nouvelles/et-l-hebergement-illegal-on-en-fait-quoi>, consulté le 2 février 2016.
- Ladouceur, S. (2014), « Revenu disponible par habitant : baisse de pouvoir d'achat des québécois en 2013 », <http://www.stat.gouv.qc.ca/salle-presse/communiqué/communiqué-presse-2014/decembre/dec1417.html>, consulter le 25 avril 2015.
- Lefèvre, N. (2013), « L'entretien comme méthode de recherche », http://staps.univ-lille2.fr/fileadmin/user_upload/ressources_peda/Masters/SLEC/entre_meth_recher.pdf, consulté le 6 janvier 2016.
- Léonard, A. (2011), « Définition : consommation collaborative », <http://www.marketingdurable.net/la-consommation-collaborative>, consulté le 23 avril 2015.
- Léonard, A. (2014), « L'économie collaborative s'invente en France : gardons notre avance » : http://www.lemonde.fr/idees/article/2014/03/06/l-economie-collaborative-s-invente-en-france-gardons-notre-avance_4378867_3232.html, consulté le 13 décembre 2015.
- Ministère de l'économie et des finances française, (2015), « Enjeux et perspective de la consommation collaborative », <http://www.entreprises.gouv.fr/etudes-et-statistiques/enjeux-et-perspectives-la-consommation-collaborative>, consulté le 23 avril 2015.
- Novel, A. (2015), « Consommation collaborative, une révolution en douceur » : <http://alternatives.blog.lemonde.fr/2015/03/05/le-top-5-des-pratiques-de-consommation-collaborative/>, consulté le 23 avril 2015.

- Péloquin, C. (2007), « Facebook, la nouvelle coqueluche du Web 2.0 », <http://veilletourisme.ca/2007/09/06/facebook-la-nouvelle-coqueluche-du-web-20/?tagged=2>], consulté le 6 septembre 2015.
- Poulin, G. (2014), « L'avenir de l'hôtellerie selon Horwath HTL », <http://www.hrimag.com/L-avenir-de-l-hotellerie-selon>, consulté le 6 mai 2015.
- Prot, A. (2012), « Comment la consommation collaborative marque les dernières tendances de l'e-tourisme », http://archives.lesechos.fr/archives/cercle/2012/04/23/cercle_46056.htm, consulté le 22 octobre 2015.
- Repiton, I. (2012), « Consommer en garde partagée » : http://www.liberation.fr/futurs/2012/12/09/consommer-en-garde-partagee_866283, consulté le 23 avril 2015.
- Retino-Parazelli, K. (2014), « L'industrie hôtelière en mutation », <http://www.ledevoir.com/plaisirs/loisirs/413254/l-industrie-hoteliere-en-transformation>, consulté le 13 mars 2016.
- Singh, V. (2013), « Airbnb make a great disruptor to the hotel and travel sector », <http://www.hotelnewsresource.com/article71138.html>, consulté le 14 février 2016.
- Wong, K. (2013), « Lessons from Airbnb about business in the sharing economy », <http://www.aiga.org/the-living-principles-for-design/>, consulté le 13 mars 2016.